جـــامـعــة الــشــرق الأوســط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

# عبء المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان

# Information overload and its Relation to Decision Making in Private Schools from the Administrators' Point of view in the Capital Amman

إعداد

لبنى يونس علي شعبان

إشراف

الدكتور عاطف أبو حميد الشرمان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

كانون ثاني، 2017

## تفويض

أنا الطالبة **لبنى يونس علي شعبان** أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

**الاسم: لبنى يونس علي شعبان**

**التاريخ: 2017/1/21**

**التوقيع:**

# قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: **"عبء المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان"** للطالبة لبنى يونس علي شعبان في جامعة الشرق الأوسط وأجيزت بتاريخ: 2017/1/21

| **أعضاء لجنة المناقشة:** | | **التوقيع** |
|---|---|---|
| **1- الدكتور : حمزة العساف** | **رئيساً** | ...................... |
| **2- الدكتور: عاطف أبو حميد الشرمان** | **مشرفاً** | ...................... |
| **3- الدكتور: نذير العبادي** | **ممتحناً خارجياً** | ...................... |

## شكر وتقدير

الحمدلله حتى يبلغ الحمد منتهاه

"كن عالماً...فإن لم تستطع فكن متعلماً، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

من واجب الشكر والوفاء والتقدير والعرفان أن أغتنم فرصة إنهاء البحث لإتوجه بالشكر والإجلال والتقدير إلى

الدكتور عاطف أبو حميد الشرمان

نظراً لما بذله من جهود مشكوره ونصائح وإرشادات سديده طيلة إعداد هذه الرسالة واتسامه بالتواضع الإنساني الذي ترك في نفسي الأثر الأكبر، مما كان له الدور الكبير في قهر الصعوبات التي كانت تواجه هذا البحث وتذليلها.

لأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة لما تركوه من بصمات وآثار واضحة ولجميل تعاونهم واستعدادهم الدائم لتقديم الرأي والمشورة.

كما أتوجه وأتقدم بجزيل الشكر والإحترام إلى جميع الزملاء الذين ساعدوا وقدموا لنا التسهيلات وكل ما يلزم من مراجع وتقارير، ولما أبدوا من تعاون ومساعدات دائمة من النصح والرأي والمشوره.

## الإهداء

إلى من علمني العطاء بدون انتظار

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.....(والدي العزيز)

إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي

إلى كل ما في الوجود بعد الله ورسوله............(والدتي الغالية)

أمد الله في عمرهما

إلى أعز ما في الوجود

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله

إلى نصفي الثاني الذي تذوقت معه أجمل اللحظات

إلى نبراسي الذي ينير دربي

إلى الشخص الذي وقف بجانبي معنوياً ومادياً

إلى الشخص الذي أخذ بيدي ورسم الأمل في كل خطوة مشيتها

(زوجي وحبيبي مهند عوض)

إلى رفيقي أيام الطفولة وسندي في الشدائد و صديقي في الرخاء

إلى تؤام روحي الذي يفرح لفرحي

(اخي الحبيب محمد شعبان)

ولا أنسى فلذات كبدي

أسال الله أن لا يحرمني من وجودهم في حياتي

أولادي الأعزاء (زيد، سعد، وياسمين)

فهم شمعة حياتي أناروا دربي

بسمة حياتي وسر وجودي

باقة ورد تعبر عن الشكر والإحترام والإمتنان إلى أساتذتي في كلية التربية لتفضلهم بتوجيهي طيله فترة دراستي فلهم مني الشكر والتقدير، إلى كل من دعمني وشجعني وحفزني وساعدني في إنجاز هذا العمل

لكم جميعاً ......أهديكم ثمرة جهدي ونتاج بحثي المتواضع

## قائمة المحتويات


| الموضوع | الصفحة |
|---|---|
| العنوان | أ |
| التفويض | ب |
| قرار لجنة المناقشة | ج |
| شكر وتقدير | د |
| الاهداء | هـ |
| فهرس المحتويات | و |
| قائمة الجداول | ح |
| قائمة الملحقات | ل |
| الملخص باللغة العربية | م |
| الملخص باللغة الانجليزية | ن |
| الفصل الاول : مقدمة عامة للدراسة | 2 |
| مشكلة الدراسة | 5 |
| هدف الدراسة وأسئلتها | 6 |
| أهمية الدراسة | 6 |
| حدود الدراسة | 7 |
| محددات الدراسة | 7 |
| مصطلحات الدراسة | 7 |
| الفصل الثاني :الاطار النظري والدراسات السابقة | 10 |
| الاطار النظري | 10 |
| الدراسات السابقة ذات الصلة | 19 |
| تعقيب على الدراسات السابقة وموقع الحالية منها | 24 |
| الفصل الثالث : الطريقة والاجراءات | 27 |
| منهج الدراسة | 27 |
| مجتمع الدراسة | 28 |
| عينة الدراسة | 29 |
| أداتي الدراسة | 30 |
| صدق أداتي الدراسة | 31 |
| ثبات أداتي الدراسة | 31 |
| متغيرات الدراسة | 31 |
| اجراءات الدراسة | 32 |
| المعالجة الاحصائية | 32 |
| الفصل الرابع : نتائج الدراسة | 34 |
| الفصل الخامس: مناقشة النتائج و التوصيات | 60 |
| التوصيات | 69 |

| | |
|---|---|
| قائمة المراجع | 71 |
| الملحقات | 76 |

# قائمة الجداول



| رقم الجدول | محتوى الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | توزيع مجتمع الدراسة من الإداريين و الإداريات في المدارس الخاصة ضمن المديريات التابعة للعاصمة عمان للعام الدراسي 2014/ 2015 | 28 |
| 2 | عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية | 29 |
| 3 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية و الرتب لفقرات استبانة عبء المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر الإداريين في المدارس الخاصة مرتبة تنازلياً | 35 |
| 4 | المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الرتب لفقرات استبانة اتخاذ القرار لإداريي المدارس الخاصة من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً | 37 |
| 5 | نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان | 39 |
| 6 | المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، ونتائج اختبار(t) تبعاً لمتغير الجنس | 40 |
| 7 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 41 |
| 8 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 42 |
| 9 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في مستوى عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الاداريون من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 42 |

| رقم الجدول | محتوى الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 10 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 43 |
| 11 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 44 |
| 12 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 44 |
| 13 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة | 45 |
| 14 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة | 46 |
| 15 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة | 46 |
| 16 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي | 47 |
| 17 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي | 48 |
| 18 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي | 48 |

| رقم الجدول | محتوى الجدول | الصفحة |
| --- | --- | --- |
| 19 | المتوسطات الحاسبية و الإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، ونتائج اختبار(t) تبعاً لمتغير الجنس | 49 |
| 20 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 50 |
| 21 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 51 |
| 22 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر | 51 |
| 23 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 52 |
| 24 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 53 |
| 25 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | 53 |
| 26 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة | 54 |
| 27 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة | 55 |

| رقم الجدول | محتوى الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 28 | نتائج إختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة | 55 |
| 29 | المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي | 56 |
| 30 | تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي | 57 |
| 31 | نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً للمنصب الوظيفي | 57 |

# قائمة الملحقات


| الرقم | الملـــحق | الصفحة |
|---|---|---|
| .1 | كتاب تسهيل مهمة من مديرية التعليم الخاص في محافظة العاصمة الى المدارس لتطبيق الاستبانة | 77 |
| .2 | أداتا الدراسة / نسخة التحكيم | 78 |
| .3 | كشف باسماء الاساتذه محكمين أداتي الدراسة | 85 |
| .4 | الاستبانتان بالصورة النهائية | 86 |

# عبء المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان


**إعداد**

**لبنى يونس علي شعبان**

**إشراف**

**الدكتور عاطف أبو حميد الشرمان**


## المُلخص


هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر عبء المعلومات الإلكترونية على اتخاذ القرار في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر الإداريين. اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانتين، وتم التأكد من صدقهما و ثباتهما. حيث ركزت الاستبانة الأولى على قياس مستوى إدارك عبء المعلومات الإلكترونية، وقد تكونت من (29) فقرة، في حين ركزت الاستبانة الثانية على قياس درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين، وقد تكونت من (26) فقرة.

تكونت عينة الدراسة من (330) مدير، مساعد مدير، مشرف مقيم، ومديرعام في المدارس الخاصة باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية لمديريات التربية والتعليم (لواء القصبة، لواء الجامعة، ولواء وادي السير في محافظة العاصمة عمان للفصل الدراسي الثاني (2016/2015).

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها إداريو المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان كان مرتفعاً، كما أن درجة ممارستهم لاتخاذ القرار كانت مرتفعة كذلك. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين درجة إدراك عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظرهم.

وبناء على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بضرورة تمكين الفئات العمرية الأقل، في مجال التعامل مع عبء المعلومات الإلكترونية، واتخاذ القرارات الإدارية.



**الكلمات المفتاحية: عبء المعلومات، اتخاذ القرار، المدارس الخاصة الأردنية، القادة التربويون.**

# Information overload and its Relation to Decision Making in Private Schools from the Administrators' Point of view in the Capital Amman

**Prepared by**

**Lubna Younis Ali Sha'ban**

**Supervised by**

**Dr. Atef Abuhmaid**

## Abstract:

This study is aimed to find out the effect of electronic information overload on making decisions in private schools in the Capital Amman from the point view of administrators. The researcher utilized the descriptive correlative approach.

In order to achieve the objectives of this study, two questionnaires were developed. Their validity and reliability were measured. The first questionnaire was the level of administrators' awareness of electronic information overload which consisted (29) items. The second questionnaire was the degree of decision making which consisted (26) items.

The two questionnaires were distributed to a stratified random sample which consisted (330) participants of directors, assistants, resident supervisors and general managers in the participating private schools in the second term (2015/2016) in the educational directorates of Qasaba, University and Wadi AlSeer in Amman the Capital.

The findings of the study pointed to that the degree of electronic information overload was high as experienced by administrators. Additionally, the degree of practice for administrators of private schools for decision making from their perspective was high and the study showed that there is a positive statistically significant relation between the degree of realizing electronic information and the degree of decision making by administrators in private schools in Amman the Capital from their point of view.

In light of the findings of the study, the researcher recommended for empowering the younger administrators to be able to deal with electronic information overload and making decisions.

**Keywords: Information Overload, Decision Making, Jordanian Private Schools, Educational leaders.**

# الفصل الأول

# خلفية الدراسة وأهميتها

# الفصل الأول
# خلفية الدراسة وأهميتها

## مقدمة

تتميز هذه الحقبة الزمنية الحالية والمعاصرة بالتغير والتطور السريعين في شتى ميادين الحياة، بما في ذلك الميدان التربوي. حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات ركناً أساسياً من أركان المجتمعات الحديثة والمعاصرة، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه في جميع مجالات الحياة بما فيها المجال التربوي، حيث أوجد التطورالعلمي والتكنولوجي والمعرفي نقلة نوعية في جميع التوجهات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية. هذه الطفرة المعلوماتية الغزيرة والسريعة استطاعت أن تغير العديد من معتقداتنا وممارساتنا التعليمية التقليدية، فأصبح أساس التنافس العالمي هو تطوير التعليم. فاستخدام الأجهزة والحواسيب والبرمجيات وشبكات الإتصال وقواعد البيانات للحصول على المعلومات الضرورية كماً، وكيفاً في الوقت المناسب والمطلوب أصبح ضرورة يجب أن يتقنها جميع العاملين في المجال التربوي بشكل عام والإداريين المعنيين باتخاذ القرارات التربوية بشكل خاص. لذلك أصبح استخدام الأجهزة في مجال التعليم من الضروريات بعد أن كان يعتبر نوعاً من الترف والكماليات، فكان على المجتمعات التحرك بسرعة وفعالية لمواكبة التطورالتكنولوجي وثورة المعلومات.

إن هذه الدراسة تضع إطاراً عاماً حول المبادئ والأسس التي تمكن القيادات التربوية من التحرك الفعال لمواكبة التطور التكنولوجي وثورة المعلومات. كما تشير إلى بعض الصعوبات التي يجب معالجتها بمهنية من أجل تحقيق الإستفادة القصوى من المعلومات المتاحة، ومن أبرز هذه الصعوبات هي الكم الهائل من المعلومات التي أصبحت متاحة نتيجة التطورات الحديثة والتخصصات الجديدة في العالم، والذي يمثل ما يسمى"عبء المعلومات الإلكترونية". و كذلك التطور التكنولوجي والإنفجار المعرفي الذي يسمى بالمجتمع الرقمي أو المجتمع الشبكي، والإنتقال إلى مرحلة جديدة تسمى المرحلة المعلوماتية حيث تنتقل المعلومات والإختراعات بسرعة عالية قد تفوق قدرة الأفراد على التعامل مع كم وافر من المعلومات وهي ظاهرة "عبء المعلومات". فرصيد المعلومات في تزايد مستمر، وتراكمها بحد ذاته أصبح مهمًا مثل أهمية تراكم رأس المال، لأنها أصبحت تعد من الموارد الأساسية للمنظمات. فيشير مصطلح المعلومات إلى البيانات ضمن هيكل له مستويات عدة، يحول من قبل المستخدمين إلى المعلومات، فالمعلومات هي بيانات تمنح صفة المصداقية. وفي ضوء ذلك يمكن تعريف المعلومات بأنها حالة ذهنية تقدم لغرض محدد، وتستثمر لإستثمار موارد أخرى. فيتم تطويرها وترقى إلى مكانة المعرفة، لإستخدامها من أجل المقارنات والعمل على تقويم نتائج تم التوصل لها. كما أنها تعتبر حلاً للمشكلات التي تواجهنا ومعرفة متاحة لتحسين الأنشطة الإدارية مثل اتخاذ القرارات في معظم القطاعات وعلى جميع المستويات التنظيمية (النجار،2010، كلو وجرجيس،1999).

كما أشار العلي وقنديلجي والعمري (2012) إلى أن التقنية أدت إلى إنفجار معلوماتي، بسبب انخفاض تكلفة التقنية والتي من خلالها يمكن الوصول إلى المعلومة ونشرها بسرعة عالية. وبناءً على ذلك أصبحت الإبتكارات والإختراعات ظاهرةٌ واضحة في المجتمعات، ولكن تحكمها الإمكانات والقدرات. هنالك صعوبات تفوق قدرة الأفراد على التعامل مع كم وافر من المعلومات، ألا وهي ظاهرة عبء المعلومات. الأمر الذي يتطلب تحليل وتقييم المعلومات لحل المشكلة. فأصبحت المجتمعات بحاجة إلى شخصيات قادرة على مواكبة التطورات التقنية ومواجهة تحديات العصر بأساليبٍ حديثة.

إن مفهوم العبء مغاير لمفهوم الزيادة في المعلومات، فالزيادة هي فائض من المعلومات ليس له أي تأثير سلبي، بعكس مفهوم العبء الذي يعني وجود كمية أكبر من المعلومات تؤثر بطريقة سلبية على الأفراد، فيمتلكهم شعور بعدم الرضا والضغط والتوتر نتيجة لتدني مستوى قدراتهم في معالجتها واستخدامها بالشكل الصحيح. فلا بد من اتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع هذه الزيادة أو هذه الوفرة من المعلومات الإلكترونية. فيرى مولدر و دي بوت و فيرويج و جانسن و بيجلسما (Mulder, de Poot, Verwij, Janssen &Bijlsma,2006)، أن عبء المعلومات قد لا يكون واضحاً عند بعض الأفراد، فبعض الأفراد يحتاجون إلى وقت طويل لمعالجة المعلومات الكثيرة والتعامل معها، فهذا له علاقة بالخبرة التي يمتلكها الشخص وبمؤهله العلمي. فعدم القدرة على معالجة هذه المعلومات قد يؤدي إلى التشتت. كما أشار الحميدي، العبيد، والسامرائي (2004) أنه لابد من توافر المعلومات الدقيقة والصحيحة والواضحة في المؤسسات التعليمية، فالمعلومات لا تكون صحيحة إلا بتوفير الوسائل التي تتم من خلالها معالجة، تنظيم، جمع وتخزين المعلومات والإستفادة منها في الوقت المناسب، لأنها تعتبر عنصراً مهماً في التنظيم الإداري وآداة ربط بين أجزاءه في كافة المستويات، وحجر أساس تستند إليها الأنشطة الإدارية المتنوعة كعملية اتخاذ القرار. فالإدارة هي أساس عملية صنع القرار، والأنشطة والأعمال الإدارية هي اتخاذ القرارات. لذلك فإن عملية اتخاذ القرارات من التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية، لأنها ترتبط بمجالات عدة ليس داخلية فقط متمثلة في الهيكل التنظيمي، بل أيضاً قوى خارجية تتأثر وتؤثر بعملية اتخاذ القرار. أصبحت عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات التعليمية تتطلب كفايات إدارية متميزه، قادرة على التبصر في الأمور وتحمل المسؤولية في اختيار أفضل البدائل عند اتخاذ القرار. ولأن هذا العصر ليس له حدود، أصبح العمل الإداري ليس عملاً تقليدياً وعشوائياً، بل هو عملاً قائم على فلسفة واضحة. ويظهر ذلك بشكلٍ واضح كلما زاد حجم المؤسسة (حسبو،1992).

إن عملية اتخاذ القرارات في المنظمات تلعب دوراً محورياً في كفاءة وفعالية المنظمة، فهذه العملية تتأثر وتؤثر على الأفراد والجماعات داخل المنظمات وخارجها، لأنها تؤثر على الوضع الإجتماعي و الإقتصادي في المجتمع ككل. فنجاح المنظمات يعتمد على فاعلية وكفاءة القرارات الإدارية المتخذة ومدى ملاءمتها للهدف المحدد لكافة المستويات التنظيمية المختلفة ( الصيرفي،2003).

أوضـــح جلدة (2009) أن ما يميز أســـلوباً عن غيره في اتخاذ القرار داخل المنظمات هو مدى توافر المعلومات اللازمة لمتخذ القرار، لأن متخذ القرار في هذه الظروف يقدم على اتخاذ القرار برغبة وإرادة. فالمدير الذي يتخذ القرارات الإدارية يطلق عليه مدير متخذ القرارات (Decision Maker)، لأن عملية اتخاذ القرار هي من المهام الأساسية للإداريين ، وهي عملية مستمرة لأنها جوهر العملية الإدارية وقلبها النابض. ولكن ذلك لا يعني أن كل مدير هو متخذ قرار، وليس كل متخذ قرار هو مدير، فعلى ســـبيل المثال معظم الأحيان تكون قرارات الإدارة العليا في منظمة ما هي إقتراحات من مســـتويات إدارية في أســـفل الهيكل التنظيمي للمنظمة. كما أشـــار العزاوي (2006) أنه يجب على المدير أن يؤمن إيماناً كاملاً في ضرورة مشاركة العاملين بصنع القرار لتحقيق أهداف المنظمة، لأنها تؤثر في طبيعة مناخ العمل، ويكون حافزاً لهم للعمل بإخلاص، فينعكس على رضا وسخط العاملين تبعاً لدرجة ممارسة القرار ونوعيته وأهميته. كما أوضح عاشور (2008) أن مدير المدرسة في القرن الواحد و العشـــرين يقع عليه دوراً كبيراً في مواجهة هذه التحديات، نتيجة تأثر المدرســـة وإدارتها ببعض المتغيرات مثل العولمة وثورة المعلومات والتكنولوجيا المتقدمة في مجال الإدارة بشـــكل عام واتخاذ القرارات بشكل خاص.

إن الثورة التكنولوجية التي تشـــهدها الدول المتقدمة في قطاع التعليم، لم تترك مجالاً أمام الدول النامية لمواكبة ما تقدمه الإختراعات العلمية في هذا المجال مثل الحواسيب الإلكترونية وغيرها. فأصبح دخول الكمبيوتر في مجال التعليم واقع مفروض ، حيث أن (99%) من المدارس الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية فيها جهاز حاسوب ثابت أو محمول يســـتخدم لأغراض تدريســـية أو إدارية، و(86%) من المدارس تســـتخدم الإنترنت (وزارة الإتصـالات وتكنولوجيا المعلومات، 2012). إلا أن نقص الكوادر القيادية والفنية ذات الكفاءة العالية في مدارسنا وتدني مســـتوى الوعي الإداري والمعرفة لدى صـــناع القرار ومتخذيه ، يقود مديري المدارس إلى قرارات خاطئة، بدلاً من قرارات رشيدة تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة. بما أن عملية اتخاذ القرارات مرتبطة بالأنشطة الإدارية الأخرى مثل التخطيط والتنظيم و التوجيه والقيادة والإتصـــالات، فهي عمليات مترابطة ومتســـلســـلة ومتكاملة توظفها إدارات المدارس لتحقيق أهدافها: كالإبداع والميزة التنافسية (الأشـهب،2014 ). لذلك أصـبحت عملية الإتصـال في المؤسـسـات التربوية لها أهمية قصـوى، فهي عبارة عن عملية تنسيق وربط بين نظام القيادة كاملاً لتوضـــيح ما يجب عمله وما لا يجوز عمله. أي أن الإجراءات ما هي إلا قرارات لتنفيذ العمليات المختلفة خطوة بخطوة، و البرامج الزمنية هي عبارة عن قرارات لمواعيد العمل. فمن هنا أي خللٍ ما في إحدى الأنشـطة الإدارية المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات تؤثر على فعالية وســـلامة قرارات إداريو المدارس. كما أن توافر كم هائل من المعلومات من مصـادر مختلفة لدى متخذي القرار قد يكون له أثر سـلبي في قدرتهم على اتخاذ قرارات تستند إلى رؤية واضحة مبنية على تلك المعلومات.

## مشكلة الدراسة

لاحظت الباحثة الإنتشـار الكبير للعديد من أنواع التكنولوجيا المختلفة في قطاع التعليم وهو ما كان له أثر واضـح على مدى قدرة العاملين في قطاع التعليم على توظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة التعليم. فالتغير المســتمر في التكنولوجيا نتيجة التطورات المتسـارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصـال، يجعل من الصـعوبة على القادة الإداريين والمعلمين مسـايرة هذا التطور والإسـتفادة من إمكانياتها الكبيرة وإسـتخدامها بالشـكل السـليم وتوظيفها في عملية صـنع أو اتخاذ القرار. فبالرغم من مصـادر المعلومات الكثيرة التي أصـبحت متوافرة لمدير المدرســة إلا أن ذلك قد يجعله غير قادر على مواكبة كم المعلومات الذي يصـل إليه والإسـتفادة منه. وهو ما قد يسـهم في إضـعاف السـبب الذي وجدت من أجله تلك التكنولوجيا وهو توفير المعلومات. فعلى المدرسـة أكثر من أي جهة أخرى مسـؤولية الإضـطلاع ومهمة المواكبة والتأهيل الضـروري لتقليص المدة بين الواقع والمأمول، ومســايرة هذه التحولات يحتاج إلى كفايات قادرة على تحليل البيانات واســتيعابها. هذه التحديات تطرح على المدارس الأردنية (القطاع الخاص) رهانات غير مألوفة ومتطلبات جديدة لا مفر من الإسـتجابة لها. مما سـبق يمكن تحديد مشـكلة الدراسـة في الإجابة عن التسـاؤل الرئيسـي الآتي: ما مدى قدرة الإدريين على التعامل مع التراكم الهائل للمعلومات، وتجددها المطرد وتوظيفها توظيفاً صحيحاً عند اتخاذهم القراراتَ؟

كما أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى تأثير عبء المعلومات في اتخاذ القرار، وعلى قدرة إداريي المدارس على اتخاذ قرارات تسـتند إلى رؤية واضـحة في ضـوء كم المعلومات الكبير المتوافر من مصـادر مختلفة. فقد أشار زي (Xie,2009) أن وجود زيادة واضحة في التكنولوجيا قد يكون له أثر سلبي على مدى الإستفادة منها أو الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة. وأجرى أبو سبت (2005) دراسة هدفت إلى معرفة مدى اعتماد الجامعات الفلسـطينية على نظم المعلومات في اتخاذ القرار، والدور الذي يلعبه في عملية اتخاذ القرار. خلصـت الدراسة بعد تحليل النتائج إلى أن جودة واستخدام المعلومات بالرغم من الكم الهائل المتوافر من مصادر مختلفة، يعتمد على المستوى التنظيمي لدائرة النظم في المنظمات، وأظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة في إعطاء حلولاً للمشـكلات. فقدمت هذه الدراسـة مجموعة من التوصـيات والإقتراحات التي من شأنها تطوير نظم المعلومات الإدارية في عمليتي صنع واتخاذ القرارات في المنظمات التعليمية، لذلك جاءت الدراسة الحالية محاولة الإجابة عن السؤال:

ما مدى تأثير عبء المعلومات الإلكترونية على اتخاذ القرار للإداريين في المدارس الخاصــــة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم؟

## هدف الدراسة وأسئلتها

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر عبء المعلومات الإلكترونية على اتخاذ القرار في المدارس الخاصة في العاصــمة عمان من وجهة نظر الإداريين، ومعرفة أهم المشــكلات التي تحد من كفاءة الإداريين في الإســتخدام الأمثل للمعلومات والآثار الســلبية المترتبة على ذلك، وتقديم التوصــيات والمقترحات التي يمكن أن تســهم في تحسين هذه الكفايات، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

**السؤال الأول:** ما درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم؟

**السؤال الثاني:** ما درجة ممارسة الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاتخاذ القرار الإداري من وجهة نظرهم؟

**السؤال الثالث:** هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان؟

**السؤال الرابع:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟

**السؤال الخامس:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟

## أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة الحالية في جانبين:

أولاً:الأهمية النظرية:

من المؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في تقديم إضافة نوعية للأدب النظري في مجالات عبء المعلومات الإلكترونية وتوظيف التكنولوجيا في التعليم والإدارة التربوية، حيث أن المكتبة العربية بحاجة إلى هذا النوع من الدراسات الحديثة.

ثانياً:الأهمية التطبيقية:

من المؤمل أن تمثل هذه الدراسة الحالية نموذجاً وصفياً يقدم رؤية واضحة حول عبء المعلومات الإلكترونية بهدف تحسين أداء الإداريين في المدارس الخاصة، ومن ناحية أخرى تغذية راجعة لأصحاب القرار حول توظيف

التكنولوجيا في قطاع التعليم من أجل مراعاة العوامل التي من الممكن أن تؤثر في الإستفادة من تبني تكنولوجيا معينة.

**حدود الدراسة**

تتمثل حدود الدراسة بما يأتي:

الحد البشري: تشمل الدراسة عينة من مديري المدارس ومساعديهم والمشرفين المقيمين والإداريين العامين في المدرسة.

الحد المكاني: المدارس الخاصة في العاصمة عمان.

الحد الزماني: الفصل الدراسي الثاني 2016/2015.

**محددات الدراسة**

تحددت نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق أداتي الدراسة وثباتهما، وصدق استجابة أفراد العينة عن فقراتها. كما أن تعميم نتائج هذه الدراسة لا يتم إلا على المجتمع الذي سحبت منه عينة الدراسة والمجتمعات المماثلة.

**مصطلحات الدراسة**

اشتملت هذه الدراسة على مصطلحات أساسية تم تعريفهم مفاهيمياً وإجرائياً وعلى النحو الآتي:

**عبء المعلومات(Information overload)**: هو كم كبير جداً من المعلومات التي تقدم في غضون فترة زمنية قصيرة ومن الصعب فهمها وحلها، لأنها تفوق قدرة العاملين على استيعاب هذا الكم من المعلومات، ومعالجتها وتحديد ما يحتاجون منها للقيام بالمهام والأنشطة الإدارية (Rajabzadeh, Nejadirani, Soroodian, & Kermani, 2011).

**ويعرف عبء المعلومات إجرائياً بأنه:** الدرجة التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال إجابتهم على الاستبانة التي قامت الباحثة بإعدادها.

**اتخاذ القرار(Decision Making):** عرف الصيرفي (2005:10) اتخاذ القرار بأنه "عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة."

**ويعرف اتخاذ القرار إجرائياً بأنه:** مستوى درجة ممارسة عملية اتخاذ القرار التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال إجابتهم على الاستبانة التي قامت الباحثة بإعدادها.

**القادة التربويون(The Educational leaders):** هم الأشخاص الذين حصلوا على ولاء الأخرين في تحمل المسؤولية في التأثير على نشاطات الأفراد وسلوكهم عن طريق اتخاذ واصدار القرارات لتحقيق الأهداف المرجوة (دواني،2013).

**أما التعريف الإجرائي للقادة التربويين**: هم مديرو المدارس، ومساعدوهم، والمشرفون المقيمون، والمدراء العامون في المدراس، الذين يختلفون في درجة إدراكهم لعبء المعلومات الإلكترونية عند ممارسة عملية اتخاذ القرارات.

# الفصل الثاني

# الأدب النظري والدراسات السابقة

# الفصل الثاني

# الأدب النظري والدراسات السابقة

يعرض هذا الفصل الأدب النظري المتعلق بمحوري الدراسة وهما: عبء المعلومات الإلكترونية وعملية اتخاذ القرار، كما سيعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيري الدراسة.

## أولاً: الأدب النظري

يتضمن هذا القسم عرضاً للأدب النظري ذي العلاقة بما في ذلك المعلومات، عبء المعلومات الإلكترونية، أسباب عبء المعلومات الإلكترونية لدى الإداريين، عملية اتخاذ القرار ومميزاتها، مراحل عملية اتخاذ القرار، خصائص القرار الجيد، أنواع القرارات، أنواع متخذي القرار، العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار، مشكلات ومعوقات اتخاذ القرار، والمعلومات واتخاذ القرار.

### المعلومات

أوضح الغرباوي (2006) أن المعلومات هي عبارة عن بيانات معالجة، أصبحت ذي قيمة ومعنى بعد أن تم تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل مفيد لتداولها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وغير رسمية داخل المنظمة لتحقيق أغراض عدة مثل عمليات الإتصال واتخاذ القرارات. وبين بأن المعلومات تعد من الموارد الأساسية للمنظمة، لأنها تزود الفرد بالمعرفة التي تنعكس ايجابياً على تصرفاته واتخاذ قراراته.

فالمعلومات هي بيانات معالجة تمتلك صفة المصداقية، وضعت في إطار واضح ومحدد وبعدة أشكال، للإستفادة منها للوصول إلى المعرفة بعد تطويرها وربطها بالشكل الصحيح.

### عبء المعلومات

هو الزيادة السريعة في كمية المعلومات التي تسبب مشاكل للإداريين وهي صعوبة اتخاذ القرار، فهذه الزيادة في المعلومات تفوق قدرة العاملين على استيعابها، وصعوبة تحديد ما يحتاجونه من المعلومات. لأنها تتجاوز قدرتهم على التعامل معها ومعالجتها (Farhoomand & Drury,2002).

أشار فيليبوف ولاستريبوفا (Filippov & Lastrebova,2010) إلى دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال الإيجابي، وأشارا أيضاً إلى الدور السلبي في تعدد قنوات هذه المعلومات، فتكون نتيجة ذلك صعوبة وعدم مقدرة على معالجة وفلترة هذه المعلومات، فيسمى ذلك عبء تكنولوجي. أي يواجه المدير صعوبة في اختيار بديل من

البدائل المتاحة من هذه المصادر الكثيرة المختلفة. فينعكس ذلك على فاعلية القرار المتخذ، لأنه حصيلة دراسة علمية وتقدير سليم للواقع.

ويعد الإنترنت أحد الأسباب الأساسية في مشكلة عبء المعلومات الناتج عن تولد كمية غير محدودة من المعلومات، مع عدم قدرة العقل البشري على مواجهة هذا التزايد والتنامي ومعالجته ضمن وقت محدد من الزمن، كما أن زيادة طاقة الكمبيوتر وتنامي التكنولوجيا يؤديان إلى زيادة توليد المعلومات، بعكس العقل البشري الذي يتميز بقدرة إستيعابية محدودة إستعداداً للإستجابة، وبالتالي فإن الزيادة ستولد عدم قدرة العقل البشري على التكيف معها، وأن الفرد الغير قادر على التعلم بسرعة لا يستطيع السيطرة على معدل التغيير على المستوى الشخصي والمجتمع، مما يعكس عدم قدرته على التأقلم، ومن ثم يتولد لديه الشعور بالضغط والإرتباك بسبب حث الأفراد على التغير الكبير في وقت قصير (Tate,2008).

وتعد شبكة الإنترنت أحد المصادر التكنولوجية التي ينتج عنها عبء المعلومات الإلكترونية وذلك لسهولة الحصول على أحدث المعلومات، في أي وقت وبوقت قصير وبشكل متكرر عن طريق الإمكانات الفنية والتكنولوجية كأجهزة مثل الحاسوب والهاتف النقال (Zillman, 2015). إذاً مشكلة الإدارة الأساسية هي ليست نقص المعلومات المناسبة وإنما الكم الهائل من المعلومات الغير مناسبة.

## عبء المعلومات لدى الإداريين

مع زيادة قوة المعلومات وتراجع الكلفة المادية لإمتلاك وسائل تكنولوجيا المعلومات، زادت قدرة الوصول إلى المعلومات بسهولة ونشرها بشكل مطلق في كل العالم ولمدة زمنية غير محدودة ، فتواجد الإنفجار المعلوماتي التكنولوجي الذي يعد أحد التحديات المعاصرة التي تواجه المديرين (Whelan&Teigland,2010).

يرى العزاوي (2006) أن الإداريين الذين تتوفر لديهم الخبرة والمعرفة والمهارة، يمتازون بالقدرة على تقييم البدائل لاتخاذ قرار سليم، إذا ما كان هنالك صحة وحداثة في البيانات والمعلومات المتاحة. إلا أنه في بعض المواقف يتردد الإداريين في اتخاذ القرارات نتيجة:

- تلقي الإداريين كمية كبيرة جدا من المعلومات غير الضرورية.
- بحث الإداريين عن مزيد من المعلومات للتحقق من المعلومات الموجودة.
- شعور الإداريين بأن المعلومات يمكن أن توفر المزيد من الأمن من خلال الحصول على مزيد منها.
- يراكم الإداريين المعلومات لإحتمالية استغلالها في المستقبل.
- يراكم الإداريين المعلومات التي يرون إمكانية الإستفادة منها لاتخاذ قرارات أفضل، وحاجتهم إلى تبرير قرارتهم (Rajabzadeh, Nejadirani, Soroodian, & Kermani, 2011).

يرجع تأكد وثقة الإداريين لقراراتهم حسب مدى حجم توفر المعلومات، فإذا المعلومات لديهم كاملة وتامة عن نتائج قراراتهم، فهم متأكدون من نتائج كل بديل من البدائل المتاحة لديهم. فبعض الإداريين تواجههم قيود في قراراتهم تحفهم المخاطر، لأنهم في هذه الحالة يحتملون حدوث النتائج المتوقعة، لكن لا يعلمون أي منها قد تحدث. والحالة الأخيرة يكون فيها الإداريون على علم بكل النتائج المتوقعة، ولكنهم غير متأكدين بحدوث كلاً من هذه النتائج (العزاوي، 2006).

إن توافر كم كبير من البيانات قد يؤدي إلى تطور في أنظمة المعلومات بحيث يتم حفظها في مجموعة من النظم وتصنيفها وفق المهام الإدارية مع مواكبة التطور العلمي في عصرالتغيرالمستمر، أي تحديث المعلومات بإستمرار حتى لا تتناقص قيمتها مع مرور الزمن. لذلك يجب على مديري المدارس متابعة تطوير عمل الأنظمة الشبكية، لأنه ممكن أن تصبح الأنظمة المستخدمة في المدارس قديمة بعد فترة وجيزة. إلا أن توافر المعلومات بكم كبير ليس بالضرورة أن يخدم اتخاذ القرارات المناسبة. فحسب ما أكده سلامة (1990) أنه لا بد من توافر بيئة مناسبة وسلوكيات ملائمة من قبل العاملين، حتى يمكن الإدارييين من اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة بسرعة وبدقة وفي الوقت المناسب. لذلك لابد من توافر معلومات وبيانات مسبقة وأجهزة قادرة على التعامل مع المعلومات والبيانات الجاهزة بدقة وبسرعة.

## اتخاذ القرار

إن ازدياد أهمية القرارات في مجال الإدارة التعليمية يعود لما تشهده المنظمات التعليمية من مشكلة تعدد وتعقد أهدافها، بحيث لم تعد المنظمة التعليمية تسعى لتحقيق هدف واحد، وإنما تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف المعقدة والمتشابكة.

ولأن قدرة الإدارة التعليمية لاتخاذ أي قرار تربوي، وخاصةً فيما يتعلق في تحليل وتقييم جمع البيانات اللازمة محدود، فإنه لابد من ضرورة تقسيم عملية اتخاذ القرارات التربوية وتوزيعها، فمن هنا تبرز هناك مشكلتان أساسيتان عند تصميم الهيكل التنظيمي للمدرسة ، الأولى هي : على أي الأسس يجب أن يتم تقسيم هذه العملية وتوزيعها ، والثانية هي : كيف يمكن التنسيق بين القرارات التربوية المتعددة وتنفيذها، فالتطور الذي شهدته الإدارة المدرسية، أدى الى تعقد الدور الذي يقوم به مدير المدرسة، وفرض على الإداريين التعاون مع مرؤوسيهم وإشراكهم في صنع قراراتهم وممارسة مهامهم. وبما أن هذا التطور الذي شهدته الإدارة المدرسية قد فرض المشاركة في الإدارة بشكل عام، فإن ذلك يتبعه ضرورة المشاركة في القرارات. ولأن عملية صنع القرارت هي نتيجة مجهودات من الآراء، الإتصالات، الإقتراحات، الدراسة، التحليل، والتقييم، ولأنها تتم على مستويات متعددة بالتنظيم المدرسي وبمعرفة أشخاص عديدين، الأمر الذي يجعل هذه العملية ذات جهد جماعي مشترك (الصليمي، 2006).

## مميزات اتخاذ القرار

اتخاذ القرارات الإدارية عبارة عن نشاط إنساني يستدعي التفكير المنظم والواعي، كما يوضح الشيخ (2006) بأن عملية اتخاذ القرارات تتميز بأنها:

1. تستثمر الخبرة والمعلومات المتراكمة ولا تنطلق فجأة من دون مقدمات.
2. تتم في تنظيم حقيقي ولمواجهة مواقف ومشكلات ملموسة.
3. لا تتوقف على قدرات متخذ القرار.
4. نتاج ومحصلة تفاعل متخذ القرار مع غيره من المرؤوسين.
5. توجد في مناخ تتوفر فيه المعلومات وامكانيات البحث والتحري وحرية التفكير.

كما أشار حبيب (2001) إلى أن المناخ داخل المدرسة ممكن أن يكون مشجعاً ودافعاً أو مانعاً ومحبطاً، لأنه يتأثر بعوامل عدة منها عوامل تنظيمية مثل السياسات والقواعد والنظم والإجراءات، فينعكس ذلك على عواقب القرار وسلوك الأفراد في أنشطتهم الرسمية وغير الرسمية.

## عناصر اتخاذ القرار

أشار عباس (2004) إلى عناصر اتخاذ القرار التي يجب دراستها حتى يكون القرار المتخذ سليم وصحيح:

1- الهدف: لابد من وجود هدف معين لاتخاذ القرار، كلما كان الهدف المراد تحقيقه واضحاً، كان القرار المتخذ سليماً.
2- الدافع: يتخذ القرار إذا كان وراءه دافعاً لتحقيق هدف معين.
3- التنبؤ: لابد من القدرة على توقع ما سيحدث في المستقبل في حالة اتخاذ قرارات معينة.
4- البدائل: وجود بدائل وحلول متعددة أمام الإداري لحل مشكلة ما، فيقوم باختيار الأنسب في نظره لتحقيق هدفه.
5- القيود: يواجه متخذ القرار قيود عدة ألا وهي درجة التأكد من المردود، درجة المخاطرة، الخبرة، مصادر التمويل، ومدة تنفيذ القرار حتى يكون القرارصحيح وسليم.

فالقرار الإداري السليم والفعال يمتاز بقابلية التنفيذ دون معوقات، ويكون مرحباً به ومقبولاً من قبل المعنيين، وأن يتخذ القرار في الوقت المناسب لحدوث المشكلة.

## عملية صنع القرار واتخاذ القرار في الإدارة المدرسية

يشمل مصطلح عملية القرار المصطلحين: "صنع القرار" و"اتخاذ القرار" معاً، فهي عملية واحدة. تبدأ هذه العملية بمراحل وخطوات، وتنتهي بالقرار، أي باتخاذ القرار ومتابعة تنفيذه. حيث أوضح هوانه (1999) الفرق بين هذين المصطلحين (عملية صنع القرار وعملية اتخاذ القرار)، فعملية صنع القرار تشتمل على جميع مراحل عملية القرار، تبدأ بمرحلة التصميم، حيث تشمل معظم الإدارات في المؤسسة ذات العلاقة للوصول إلى

معلومات دقيقة وشاملة لموضوع المشكلة. أما عملية اتخاذ القرار فهي نتاج وخلاصة عملية صنع القرار، تنتهي هذه العملية باختيار دقيق وحذر لأحد البدائل المقترحة. عملية صنع القرار يقوم بها مدير المدرسة وحده أو بمشاركة العاملين، تستند على معلومات دقيقة، سليمة ومتخصصة حيث تشمل مجالات عدة في العمل المدرسي مثل المناهج وطرق التدريس، شؤون الطلبة، الإشراف والتقويم . أما عملية اتخاذ القرار هي بمثابة الخطوة الأخيرة لمدير المدرسة، يقوم بها منفرداً أو بمشاركة العاملين بناءً على معلومات وافية لتحديد واختيار البدائل المطروحة بالنسبة لقضية تربوية معينة. أكد أحمد (2002) على أهمية القرار في الإدارة المدرسية، فالقرار لمدير المدرسة لأنه القائد الإداري، إلا أنه لا يمكن أن يعمل بمفرده وخاصةً في رسم سياسات المنظمة وعمليات صنع واتخاذ القرارات، مثلما أكد عطوي (2013) بأن الإدارة عبارة عن جهاز متعدد الوظائف، يدير العمل وينظم جهود الإداريين والعاملين لتحقيق الأهداف المنشودة. وأن أساس نجاح هذا العمل الإداري يتوقف على مدى المشاركة في اتخاذ القرار. فمن هنا جاء أهمية عمل الإداريين كوحدة واحدة للحصول على أفضل النتائج بأقل جهد، أقصر وقت، وأدنى تكلفة. فالعمل الإداري التربوي هو عبارة عن تفاعل أشخاص مربين مع أشخاص متعلمين في مناخ تتوافر فيه العلاقات الإنسانية السليمة، مع توافر أمور أساسية هي الحقائق والمعلومات، القيم والإتجاهات، والعادات والمهارات. فهذه هي الإدارة المدرسية العلمية الحديثة التي تتمثل بجهود إنسانية متكاملة للوصول إلى هدف مشترك يتفق مع متطلبات المجتمع، والفلسفة التربوية السائدة (الحريري،2011). فالمدرسة هي التنظيم الإنساني الذي يشمل الإداريين، المشرفين، المعلمين والطلبة. فمشاركتهم جميعاً في اتخاذ القرارات، يساعد على توحيدهم وربط أهدافهم بأهداف المدرسة.

## مراحل اتخاذ القرار

أوضح سيمون (Simon) المشار اليه في الأشهب (2014) أن عملية اتخاذ القرارات تمر بأربع خطوات:

1. مرحلة البحث والإستطلاع: إن من أهم الأمور التي يجب على مدير المدرسة القيام بها هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها.
2. مرحلة التصميم: عباره عن مرحلة استكشاف بدائل مختلفة تتناسب وطبيعة المشكلة أو الموقف المراد حله.
3. مرحلة الإختيار: تتم عملية اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة وفقاً لمعايير يستند إليها المدير في عملية الإختيار.

4. مرحلة التنفيذ: إن الحاجة لضمان فاعلية القرار توجب اختيار الوقت المناسب لإعلانه، وذلك حتى يؤدي القرار إلى أحسن النتائج. وبعد عملية التطبيق، يقوم المدير بتقويم النتائج لتحديد درجة فعاليته ومدى نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

## خصائص القرار الجيد

أوضح عباس (2004) أن القرار المتخذ يكون قراراً جيداً إذا توفرت معلومات مؤكدة، وإذا كان القرار واقعياً مراعياً للظروف البيئية الداخلية والخارجية، مع وضوح في حجم المردود المرغوب فيه. فالقرار الجيد هو القرار الذي لا يتحيز لأي وجهات نظر معينة.

## أنواع القرارات

تتنوع القرارات الإدارية التعليمية وتخضع لاعتبارات وعوامل متعددة ناتجة عن طبيعة عملية اتخاذ القرارات، والجوانب المختلفة التي تسعى إلى تحقيقها. فإن القرارات تتنوع وتتشكل تبعاً للنشاط، التخطيط، التنظيم الإداري أو نمط القيادة. مثلما ذكرها عطوي (2013) وأوضح أنه لا توجد معايير واعتبارات ثابتة لعملية تصنيف القرارات:

- قرارات متعلقة بالمادة (المحتوى) متمثلة بالبرامج التعليمية، ببناء وتنظيم المناهج، والمشاريع المتعلقة بالتربية.
- قرارات متعلقة في أسلوب اتخاذ القرار للمدير وكيفية إدارته لاستخدام الوقت.
- قرارات رسمية متعلقة باتخاذ المدير لهذه القرارات من دوره الرسمي كرجل إدارة في المنظمة.
- قرارات شخصية متعلقة برجل الإدارة كإنسان.
- قرارات رئيسية متعلقة بالسياسة البعيدة للمنظمة فهي مهمة جداً، لا تتخذ إلا بعد مرحلة التخطيط لاتخاذ القرار لأن وجود أي خطأ فيها يعرض المنظمة لخسارة كبيرة أو يهدد وجودها.
- قرارات مبرمجة متعلقة بالبت في مواقف متكررة من حين لآخر منبثقة من خبرات وتجارب المدير.
- قرارات غير مبرمجة متعلقة بحل مشكلات جديدة في نوعها تحتاج إلى تفكير وإبداع من جانب المدير.

إلا أن الهادي(1999) أوجزت أنواع القرارات في ثلاثة أشكال :

1- قرارات النشاط: قرارات تتعلق بالموارد المادية والموارد البشرية.
2- قرارات التخطيط: قرارات مخططة (مبرمجة) أو غير مخططة (غير مبرمجة). قرارات مخططة (مبرمجة) هي القرارات الروتينية أو التنفيذية، وهذه القرارات شبه يومية أو مستمرة، لا يبذل الإداريون جهد في اتخاذها، لأنها جزء من حياة المؤسسة التعليمية مثل قرارات التشغيل اليومية وتوزيع الأعمال. قرارات غير مخططة (غير مبرمجة) هي القرارات الأساسية أو الرئيسية، وهذه

القرارات فردية وغير مكررة، وهي قرارات حاسمة لأنها تعالج مشكلات معقدة تؤثر على دور ونجاح المؤسسة في المستقبل.

3- القرارات التنظيمية: قرارات إدارية لأنها ترتبط بالمستويات الإدارية، يمارسها الإداري في المؤسسة إنطلاقاً من صفته الإدارية، فهي قرارات متصلة بالسياسة العليا للمؤسسة. تمتاز هذه القرارات بالكفاءة والفاعلية.

## أنواع متخذي القرار في الميدان التربوي

ذكرت الأشهب (2014) أنواع متخذي القرار سواءً أكان مدير مدرسة أو مشرفاً تربوياً أو معلماً كما يلي:

1. المتسرع: يتصف بشخصية قوية وحب للمخاطرة ولا يهتم بالمعلومات عند اتخاذ القرار.
2. المسالم: يضع اللوم دائماً على الأخرين في اتخاذه للقرار إذا كان خاطئاً ويفضل أن يقوم شخص آخر بمهمته لكي يتجنب المخاطرة.
3. المحقق: يتصف بكونه عديم الثقة بالأخرين وكثير الشكوك فيقوم بإتخاذ القرار بعد عملية استكشاف الأمور بنفسه.
4. الديموقراطي: يشارك ويستمع إلى آراء فريقه في العمل فيكون القرار مبني على الإجماع.
5. صاحب قرار آخر لحظة: يتعمد تأخير اتخاذ القرار حتى لو كان لديه وقت لذلك فهو لا يحب المبادرة والإقدام، فاتخاذ القرار يكون غالباً ارتجالياً.
6. المتردد: ثقته بنفسه مهزوزة لا يستطيع أن يصدر قرار نهائي، فإذا أصدر قرار لا يلبث أن يغيره.
7. العاطفي: تابعاً لمشاعره وعاطفته وهذا يدفعه إلى احترام مشاعر الآخرين والآخذ بآرائهم عند اتخاذ القرار.

## العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار

أوضح المنصور (2000) أن هنالك عوامل مؤثرة في عملية اتخاذ القرارقد تزيد من كلفة اتخاذ القرار، كما قد تزيد من الوقت اللازم لاتخاذ القرار سواءً كانت فردية أو مجتمعة، وقد تقود بالنهاية إلى تبني قرارات خاطئة وخاصة في حال اجتماع هذة العوامل المؤثرة معاً وهي:

**1-عوامل البيئة الخارجية:** وهي العوامل الناتجة عن محيط الخارجي للمنظمة، وليس للمنظمة أي سيطرة على هذه العوامل بل على العكس هي التي تؤثر بالمنظمة، ومنها الظروف الإقتصادية، السياسية للمجتمع، الأطراف ذات العلاقة، التشريعات والقوانين الحكومية، والتطورات التكنولوجية. حيث أن كنعان (2007) والعزاوي (2006) أجمعا على أن جميع المؤسسات التربوية وغيرها يجب أن تواكب

الثورة التكنولوجية، لما أحدثته من تغييرات جوهرية في العملية الإدارية وخاصةً عملية اتخاذ القرارات، فالحاسب الآلي لعب دوراً هاماً في تجميع البيانات، تخزينها، تحليلها، وحفظها بشكل دقيق ومنظم، للتوصل إلى الحلول الملائمة للمشاكل الإدارية.

**2-عومل البيئة الداخلية:** وهي العوامل التنظيمية للمنظمة، ومنها عدم وجود نظم المعلومات داخل المنظمة، عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة، درجة المركزية في اتخاذ القرارات، مدى وضوح الأهداف ومدى توافر الإمكانات المالية والبشرية.

**3- عوامل شخصية ونفسية:** وهي العوامل الخاصة بكل من له صلة باتخاذ القرار، من متخذي القرار، مساعديهم، ومشاركيهم في صنع القرار. فمنها النفسية المتعلقة بالحالة النفسية للشخص، وما لها من أثر على عملية اتخاذ القرار. وأما الشخصية فهي المتعلقة بشخصية وقدرات متخذ القرار، فكل إداري له أسلوبه بالرغم من إحتمالية تساوي الكفايات والمهارات (كنعان، 2007).

## مشكلات ومعوقات اتخاذ القرار

يواجه المدير في الدول النامية معوقات أثناء عملية اتخاذ القرار كالمشكلات والمعوقات الإدارية، والمشكلات والمعوقات النابعة من وضع القيادات الإدارية ذات الصلة بعبء المعلومات الإلكترونية وأثرها على اتخاذ القرار في المدارس لدى المديرين.

**المشكلات والمعوقات الإدارية**

من أهم هذه المعوقات الإدارية التي تعترض عملية اتخاذ القرارت ما يلي:

**الوضع التنظيمي للأجهزة الإدارية**

إن وجود مستويات إدارية داخل المنظمة أي تشتت الفروع والأقسام ووحدات التنظيم الواحد، والتكرار والإزدواجية في اختصاصات وصلاحيات الأجهزة الإدارية، ووجود التنظيمات غير الرسمية داخل الأجهزة الإدارية من المعوقات المتعلقة بالوضع التنظيمي للأجهزة الإدارية. حيث يؤدي ذلك إلى صعوبة في أحكام عمليات التوجيه وصعوبة استخدام أدوات وقنوات الإتصال المختلفة وبالتالي يؤدي إلى إعاقة تعثر استلام البيانات والمعلومات من قبل مراكز اتخاذ القرارات في الوقت المناسب(جلدة، 2009).

**عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار**

إن سلامة وفعالية القرارات الإدارية لها صلة بالدرجة الأولى بعبء المعلومات الإلكترونية، ونظم المعلومات الإدارية الخاصة بجمع المعلومات الصحيحة، الدقيقة، والكافية لاتخاذ القرارات السليمة.

إن النقص في الكفاءات والكوادر القيادية نتيجة هجرة هذه الكفاءات قد ساهم وبشكل كبير في ازدياد المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية اتخاذ القرار، وهو ما يسمى بالعبء الشخصي. فلابد من الإشارة هنا إلى أن عبء

المعلومات الإلكترونية بأنواعه سواء كان عبء تنظيمي أوعبء تكنولوجي أو عبء شخصي له أثر كبير على عملية اتخاذ القرار لدى الإداريين (جلدة، 2009).

المعلومات هي عبارة عن بيانات معالجة، حيث أصبحت ذات قيمة ومعنى بعد أن تم تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل مفيد لتداولها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وغير رسمية داخل المنظمة لتحقيق أغراض عدة مثل عمليات الإتصال واتخاذ القرارات (الغرباوي، 2006). ويحتاج الإداريون إلى المعلومات بشكل أساسي من أجل اتخاذ العديد من القرارات. وقد أشار قنديلجي والجنابي (2007) إلى أن المؤسسات التعليمية هي أول من تبنت تطبيق نظم المعلومات الإدارية، فكان هناك تحول ملموس خلال العقود الأخيرة من النظم التقليدية إلى نظم جديدة تمكن الإداريون من القيام بأعمالهم بشكل أفضل وأكثر دقة.

**عدم الإستفادة من التقدم العلمي والتكنولوجي في الإدارة**

من الصعوبات التي تواجه الأقسام الإدارية في الدول النامية هي عدم الإستفادة من العلم و التكنولوجيا والثورة التكنولوجية التي تشهدها الدول المتقدمة، وبالتالي تؤثر على عملية اتخاذ القرارات، وهو ما يسمى بالعبء التكنولوجي (كنعان، 2007)

**المشكلات والمعوقات النابعة من وضع القيادات الإدارية**

إن عجز القيادات الإدارية على حل المشاكل المعقدة التي تواجهها في ظل مراحل التغيير والتطوير التي تشهدها الأجهزة الإدارية من أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية اتخاذ القرار فعلى سبيل المثال: إن النقص في الكفاءات والكوادر القيادية نتيجة هجرة هذه الكفاءات قد ساهم وبشكل كبير في ازدياد المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية اتخاذ القرار، وهو ما يسمى بالعبء الشخصي. فلابد من الإشارة هنا إلى أن عبء المعلومات الإلكترونية بأنواعه سواء كان عبء تنظيمي أوعبء تكنولوجي أو عبء شخصي له أثر كبير على عملية اتخاذ القرار لدى الإداريين (جلدة، 2009).

**عدم توفر الكوادر القيادية التي تتميز بالكفاءة**

إن النقص في الكفاءات والكوادر القيادية نتيجة هجرة هذه الكفاءات قد ساهم وبشكل كبير في ازدياد المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية اتخاذ القرار، وهو ما يسمى بالعبء الشخصي. فلابد من الإشارة هنا إلى أن عبء المعلومات الإلكترونية بأنواعه سواء كان عبء تنظيمي أوعبء تكنولوجي أو عبء شخصي له أثر كبير على عملية اتخاذ القرار لدى الإداريين (جلدة، 2009).

## ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة

أجريت العديد من الدراسات سابقاً تناولت موضوع المعلومات الإلكترونية، عبء المعلومات الإلكترونية، واتخاذ القرار لدى الإداريين بصورةٍ عامة، لكن الدراسة الحالية تسعى إلى بيان أثر وعلاقة عبء المعلومات الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار للمديرين والمساعدين والمشرفين المقيمين والإداريين العامين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، مرتبة ترتيباً تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث وفيما يأتي عرض لبعض هذه الدراسات:

## الدراسات السابقة ذات الصلة بالمعلومات واتخاذ القرار

أجرت كريستوفر (Christopher, 2003) دراسة بعنوان:"مدى استخدام مديري المدارس العامة تقنية المعلومات والعوامل المؤثرة في هذا الاستخدام." هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى كيفية استخدام مديرو المدارس التقنيات من أجل اتخاذ القرار أو دعمه، والعلاقة بين استخدام تقنية المعلومات ودقة القرار. تكونت عينة الدراسة من (397) مدير مدرسة في ولاية فرجينيا. وتوصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام مديري المدارس تقنية المعلومات في عملية اتخاذ القرار قليل، بالرغم من قدرة هؤلاء المدراء على استخدام التقنية، فاعتماد مدراء المدارس على قدرتهم الخاصة أكثر من اعتمادهم على التقنية التربوية. أوصت الدراسة على ضرورة تدريب مديري المدارس في استخدام تقنية المعلومات لتمكينهم من إدارة البيانات وتحليلها حتى تتحسن عملية اتخاذ القرار.

كما أجرت ليسا (Lesa, 2009) دراسة هدفت إلى معرفة أثر العبء والحمل الزائد للمعلومات على أداء المديرين وقدرتهم على اتخاذ القرارات، وتحديد الإستراتيجيات التي من شأنها مساعدة الإدارة العليا على القيام بوظائفها في كافة الظروف والمتغيرات، وللوصول إلى الهدف الرئيسي من هذه الدراسة تم البحث في خمسة عوامل رئيسية تتعلق بالمهام التي يؤديها المديرين وهي:1- خصائص المعلومات التي يحتاجها المديرو كمتطلبات لآداء أعمالهم. 2- أنواع المهام التي يؤديها المديرون من خلال المعلومات التي حصلوا عليها.3- التكنولوجيا التي يستخدمها المديرون لتنفيذ هذه المهام. 4- الخصائص الشخصية التي تساعد أو تعيق من قدرة المديرون على إدارة المعلومات. 5- العوامل والمتغيرات التنظيمية التي تؤثر على كفاءة وفاعلية آداء المديرون، على عينة مؤلفة من 28 مديراً في عدد من المراكز الرعاية الصحية، في أمريكا، يمثلون 20% من مجتمع الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى أن العبء والحمل الزائد للمعلومات التي يتعامل معها المديرون بصورة يومية يؤثر سلباً على كفاءة وآداء المديرون، كما أن دور المديرون قد تغير بسبب انخراطهم لوقت طويل في إدارة ومتابعة الكم الكبير من المعلومات، على

حساب متابعة شؤون العاملين والعملية الإنتاجية، واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة المتعلقة بأنشطة المؤسسة الإنتاجية والتنظيمية.

وقام كارليفل (Carlevale, 2010) بدراسة هدفت إلى التعرف على مفهوم عبء المعلومات وتحديد أثره على كفاءة وفاعلية الإدارة الوسطى في اتخاذ القرارات، والوصول إلى بعض النتائج التي من شأنها التخفيف من أثار عبء المعلومات الزائدة على آداء العاملين واتخاذهم للقرارات المناسبة، حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من 22 فرداً من الإداريين في المستويات الإدارية الوسطى في عدد من المؤسسات في ولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الوسطى في هذه المؤسسات تتعامل مع كميات كبيرة من المعلومات التي تردها باستخدام البريد الإلكتروني من قبل الرؤساء والمرؤوسين، وبسبب كمية المعلومات التي يقوم العاملون في الإدارة الوسطى بتصفيتها وتدقيقها يومياً فإنهم قد يتجاهلون إصدار بعض القرارات أو تأخيرها، فالعبء الزائد لهذه المعلومات التي يتم التعامل معها يومياً تسبب الضغط في العمل وحدوث التوتر والإرهاق، وبالتالي تؤدي إلى عدم الفعالية في اتخاذ القرارات المناسبة.

وهدفت دراسة علالوش (2011) إلى التعرف على دورالمعلومات في اتخاذ القرارات بالمؤسسات التعليمية لولاية سطيف أنموذجا. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث ركزت هذه الدراسة على التأكيد على توفير المعلومة الدقيقة، الملائمة والشاملة من أجل اتخاذ القرارات الأكثر رشداً. تم توزيع استبانة من (64) سؤالاُ على عينة الدراسة التي تكونت من (53) مدير ثانوية و (150) مدير إكمالية. توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن أكبر الطرائق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بالمؤسسات التعليمية تكمن في جمع أفراد العينة للمعلومات بأنفسهم، استخدام جميع الموارد المتاحة للحصول على المعلومات، جمع المعلومات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة، الاعتماد على القراءة ونتائج الدراسات، وتوزيع المهام على عدد من المرؤوسين.

وأجرى جاكسون (Jackson, 2013) دراسة هدفت إلى تحديد أثر عبء المعلومات على كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات لدى القيادات في الإدارة العليا، ومحاولة وضع آليات وإستراتيجيات مناسبة لتحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات، حيث تركزت أسئلة الدراسة التي أرسلت إلى عينة مؤلفة من (29) إداري في عدد من المؤسسات في أماكن جغرافية مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال الوسائل الألكترونية على شبكة الإنترنت، حول كيفية تعامل الإداريين مع الكم الكبير للمعلومات، أو انقطاع تدفق المعلومات، وأولويات الحصول عليها، وتأثيرها على فعالية اتخاذهم للقرارات الإدارية داخل المؤسسة. ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة هو صياغة نظرية تتعلق بعبء المعلومات، بحيث تشمل آليات واجراءات تنفيذية للتكيف مع المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة، وترتكز على تحديد أولويات الحصول على هذه المعلومات، والسيطرة على تدفقها والحفاظ على قنوات مفتوحة بإستمرار

للحصول على المعلومات وضمان عدم انقطاعها. للحد من الآثار السلبية لعبء المعلومات على اتخاذ القرارات، وزيادة فعالية المؤسسة في آداء مهامها وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة.

## الدراسات السابقة ذات الصلة بالمعلومات

أجرى دايان **(Dianne, 2000)** دراسة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على ممارسة القيادة التربوية لدى مديري المدارس في كندا ، ونيوزيلندا، والولايات المتحدة. وتكونت عينة الدراسة من (10) مديري المدارس الإبتدائية والمتوسطة في كندا ونيوزيلندا، والولايات المتحدة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المقابلة الفردية كأداة للدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تستخدم لتعزيزالقيادة التربوية لدى مديري المدارس.

كما قاما الباحثان جيرا وجو (Gera & Gu,2004) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري للعاملين في المؤسسات التربوية في كندا. واعتمدت الدراسة الأسلوب المسحي، حيث تكونت العينة من (250) مدرسة ثانوية وكليات متوسطة. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من آداء العاملين في المدارس، وأن هناك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري مما يسهم في زيادة الإنتاج. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة.

وأجرى دلوع (2004) دراسة بعنوان:"مدى تطبيق أنظمة المعلومات المحوسبة في مديريات التربية والتعليم ومدارسها في الأردن والصعوبات التي تواجه ذلك التطبيق من وجهة نظر القادة التربويين." ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانتين، تكونت الاستبانة الأولى من (52) فقرة والاستبانة الثانية من (16) فقرة. تكون مجتمع الدراسة من (1623) قائداً تربوياً في إقليم الشمال، فقد بلغت عينة الدراسة (351) قائداً تربوياً. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مدى تطبيق أنظمة المعلومات المحوسبة في مديريات التربية والتعليم ومدارسها كان بدرجة متوسطة، وأن الصعوبات التي تواجه المديريات والمدارس عند تطبيق أنظمة المعلومات المحوسبة كانت بدرجة متوسطة أيضاً، وأوصت هذه الدراسة على ضرورة عقد دورات تدريبية للقادة التربويين لإستخدام الحاسوب في مجالات عدة، ومنها اتخاذ القرارات.

وسعت دراسة ماركيدس وأدرسون (Markides & Aderson, 2006) إلى التعرف إلى دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الأعمال الإدارية وتنمية الإبداع الإداري لدى العاملين في مؤسسات تربوية من كليات مجتمع ومدارس ثانوية في ولاية كليفورنيا، مقارنة مع شركات عالمية. واشتملت الدراسة على (20) دراسة حالة

لمؤسسات تربوية من كليات مجتمع ومدارس ثانوية، مقارنة مع (20) دراسة حالة لشركات عالمية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في دور التكنولوجيا في تنمية المجال الإداري لصالح الشركات.

**الدراسات السابقة ذات الصلة باتخاذ القرار**

أجرى هجان (2000) دراسة بعنوان:"واقع عملية اتخاذ القرار على مستوى مدارس التعليم العام، كما يراه مديرو المدارس و وكلاؤها." هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع عملية اتخاذ القرار والمعوقات التي تواجههم على مستوى مدارس التعليم العام، ومعرفة الفروق بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات التالية: الوظيفة، المرحلة التعليمية، العمر، المؤهل العلمي، والخبرة. تكونت عينة الدراسة من (40) مدراء ووكلاء مدارس التعليم العام في المدينة المنورة، أعد الباحث الاستبانة كآداة للدراسة. أوضحت النتائج أن المدراء والوكلاء يمارسون عملية اتخاذ القرار، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو عملية اتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات: الوظيفة، المرحلة التعليمية، المؤهل العلمي، والخبرة في مجال العمل الإداري للمدارس، وكشفت عن أبرز المعوقات لعملية اتخاذ القرار وهي عدم توفر الوقت الكافي لتحديد الأبدال، عدم تعاون بعض العاملين في المدارس، التردد وعدم الثقة بالنفس، صعوبة التنقييم للبدائل، وعدم توفر المعلومات الكافية.

وسعت دراسة مسكي (2003) بعنوان: "بعض سمات الشخصية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري المدارس بمدينة مكة المكرمة"، إلى التعرف إلى العلاقة بين مظاهر اتخاذ القرار لدى مديري المدارس وسماتهم الشخصية في ضوء بعض المتغيرات مثل الخبرة والمرحلة التعليمية. استخدم الباحث الأسلوب الوصفي. وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس بمدينة مكة المكرمة وعددهم (243) مديراً، وأداة الدراسة هي الاستبانة التي تكونت من أربع محاور. وكانت نتائج الدراسة كما يلي: توجد علاقة ارتباط إيجابية بين سمات الشخصية للمدير واتخاذ القرار، أما بالنسبة لمتغيرات الخبرة والمرحلة التعليمية، أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عملية اتخاذ القرار لمديري المدارس تبعاً للمتغيرات السابقة.

في حين قام الجغبير (2003) بدراسة بعنوان:"المعوقات التنظيمية وعلاقتهما بدرجة مشاركة الموظفين الإداريين في اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم واقتراح أنموذج نظري للتغلب على هذه المعوقات."هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المعوقات التنظيمية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. وبيان أثر المتغيرات: الخبرة الإدارية، المؤهل العلمي، والجنس للإداريين. تكونت عينة الدراسة من (440) إداري وإدارية وهي عينة طبقية عشوائية، آداتي الدراسة هما استيبانات مطورتان. ومن أهم النتائج أن درجة مشاركة الموظفين الإداريين متوسطة في اتخاذ القرارات، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجة المشاركة للإداريين تعزى للمؤهل العلمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجة المشاركة للإداريين تعزى للخبرة الإدارية والجنس.

وأجرى أبو حمدي (2005) دراسة بعنوان:"أثر العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية على عملية اتخاذ القرار لدى مديري المدارس في إقليم الجنوب." هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الإنسانية والبيئية والتنظيمية على عملية اتخاذ القرار لمديري المدارس في الجنوب، وأيضاً علاقة ذلك مع بعض المتغيرات.مجتمع الدراسة هو جميع مديري المدارس الحكومية والخاصة وعددهم (582) مديرة ومدير، وتم اختيار العينة بطريقة طبقية عشوائية وعددهم (360) مديرة ومدير، وأداة الدراسة هي الاستبانة وكانت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي أن درجة تأثر المديرين بالعوامل الإنسانية عند اتخاذ القرار عالية، وأظهرت الدراسة أيضاً أن درجة تأثر المديرين بقوانين وتعليمات المنظمة عالية، بينما كانت درجة تأثرهم بالعوامل البيئية عند اتخاذ القرار متوسطة. وأن هناك فروق ذات دلالة احصائية في العوامل الإنسانية والبيئية والتنظيمية لعملية اتخاذ القرار لدى المديرين تعزى لصالح الخبرة (11) سنة فأكثر، بينما بالنسبة لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية لعملية اتخاذ القرار للمديرين.

وهدفت دراسة إبراهيم والقضاة (2006) إلى التعرف إلى درجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون، والتعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية) على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، طورا الباحثان استبانة مكونة من (36) فقرة، ومن أهم نتائج الدراسة: كانت درجة فاعلية اتخاذ القرارات كبيرة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وجاءت الفروق لصالح الذكور، وأيضاً يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فجاءت هذه الفروق لصالح الدراسات العليا، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة الإدارية.

وقام العواودة (2007) بدراسة بعنوان:"العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في القطاع العام في الأردن." هدفت هذه الدراسة إلى حصر العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري في الوزارات المركزية في الأردن. تكونت عينة الدراسة من (413) مدير ومديرة يمثلون مجتمع الدراسة. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، استخدم الاستبانة كآداة الدراسة وقام بتوزيعها. ومن أهم نتائج الدراسة: أن متغير توفر المعلومات، طبيعة المشكلة الإدارية والنمط القيادي لها تأثير على انماط اتخاذ القرارات. أما متغير الخبرة فلا يوجد له أي دلالة إحصائية في تأثيره على نمط اتخاذ القرارات.

وهدفت دراسة المومني والقضاة (2008) بعنوان:"فاعلية عملية اتخاذ القرار لدى مديرات رياض الأطفال في أقليم شمال عمان." إلى معرفة درجة فاعلية عملية اتخاذ القرار لدى مديرات رياض الأطفال في إقليم شمال عمان، ودرجة تأثير بعض المتغيرات (المحافظة، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية) على عملية اتخاذ القرار. طورا الباحثان استبانة كآداة لدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لأثر المحافظة فكانت لصالح محافظة إربد، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المؤهل العلمي، للمديرات

الحاصلات على شهادات أكثر من البكالوريس. وبالنسبة لمتغير الخبرة، فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الخبرة، للمديرات التي خبرتهن أكثر من عشر سنوات. وكانت هنالك توصيات من الباحثان بناءً على هذه النتائج، ألا وهي إعادة النظر في البرامج التدريبية للإداريين حتى تتوفر لديهم الخبرة الكافية في عملية اتخاذ القرارات.

وأجرى غلوم (2009) دراسة بعنوان:"معوقات اتخاذ القرار كما يراها مديرو المدارس الإبتدائية بمملكة البحرين." هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل المؤثرة والمعوقات لاتخاذ القرارات لدى مديري المدارس. تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين في المدارس الإبتدائية الحكومية بالبحرين وعددهم (112) مدير ومديرة، منهم (29) مدير و (86) مديرة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأداة الدراسة هي الاستبانة لجمع البيانات وتكونت من (75) عبارة لتحقيق هدف الدراسة وهو تقديم مقترحات للتغلب على المعوقات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معوقات اتخاذ القرار التي تواجه المديرين والمديرات في مدارس مملكة البحرين تتعلق بظروف المناخ العلائقي داخل المدرسة، ومن ثم معوقات تتعلق بالطلاب والمعوقات التي كانت أقل تأثير تتعلق بمدير المدرسة. وأظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق دالة احصائياً لأثر متغيرات الجنس، وعدد سنوات الخبرة، ونوع المدرسة.

## موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

بالنظر إلى الدراسات السابقة يتضح أن هذه الدراسة تتفق مع دراسة جاكسون (Jackson,2013) وجيرا و جو (Gera & Gu,2004)، حيث أظهرت أن الأجهزة الإلكترونية والتعامل معها لا تشكل عبئاً معرفياً كبيراً على الإداريين والمعلمين. بينما اختلفت مع دراسة إبراهيم والقضاة (2006) التي هدفت إلى التعرف على أثر متغير الجنس على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أوضحت أن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لصالح الذكور وليست لصالح الإناث، واختلفت مع دراسة هجان (2000) التي هدفت إلى معرفة واقع عملية اتخاذ القرار والمعوقات التي تواجه مديرو المدارس من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، والخبرة)، فأظهرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لهذه المتغيرات.

بعض الدراسات السابقة هدفت إلى التعرف إلى أهمية المعلومات الإلكترونية في ممارسة عملية اتخاذ القرار كدراسة علالوش (2011)، كما أوضحت بعض الدراسات أن درجة اعتماد الإداريين على المعلومات في اتخاذ القرارات كبيرة جداً. في حين أظهرت بعض الدراسات أثر عبء المعلومات الإلكترونية كدراسة (Carlevale, 2010). بالإضافة للكم الكبير من الدراسات التي بحثت في موضوع اتخاذ القرار ومعظم الجوانب المتعلقة به كالعوامل المؤثرة في اتخاذ القرار كدراسة أبو حمدي (2005)، ومراحل صنع القرار، وأنواع القرارات. وهناك دراسات تطرقت لموضوع عبء المعلومات الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية وارتباطها بعملية صنع ودعم اتخاذ القرار كدراسة غلوم (2009).

ولكنه بالمجمل – على حد علم الباحثة – أن معظم الدراسات السابقة لم تتطرق لدراسة أثر عبء المعلومات الإلكترونية على اتخاذ القرار بشكل تفصيلي في الإدارة المدرسية أو التربوية، فمعظم الدراسات السابقة بحثت في مجمل المواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة إلا أنها لم تبحث بشكل مباشر في العلاقة ما بين عبء المعلومات الإلكترونية واتخاذ القرار، وأثرعبء المعلومات الإلكترونية على درجة ومدى ممارسة الإداريين في المدارس الخاصة لعملية اتخاذ القرار. وهذا ما مميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات.

# الفصل الثالث

# الطريقة والإجراءات

# الفصل الثالث

# الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وعينتها، وأداتين الدراسة المستخدمتين في جمع البيانات، وخطوات التحقق من صدقهما وثباتهما، إضافة إلى وصف إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

## منهج الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي كونه المنهج الأكثر ملاءمة في هذا النوع من الدراسات، حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، والمرتكزة على المسح الميداني، من خلال الحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية، واعتمدت الاستبانة لجمع البيانات.

## مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان في تسع مديريات للعام 2016/2015، إذ بلغ عددهم (2549) إدارياً وإدارية، منهم (597) من الذكور، و (1952) من الإناث. وفق الإحصائية الصادرة عن مديرية التعليم الخاص، للعام الدراسي 2015/2014 (مديرية التعليم الخاص،2014)، والجدول رقم (1) يوضح ذلك.

**الجدول رقم (1)**

**توزيع مجتمع الدراسة من الإداريين و الإداريات في المدارس الخاصة ضمن المديريات التابعة للعاصمةعمان للعام الدراسي 2015/2014**

| الرقم | مديرية التربية والتعليم | عدد الإداريين | عدد الإداريات | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **عمان الأولى/ لواء قصبة عمان** | 93 | 364 | 457 |
| 2 | **عمان الثانية/ لواء الجامعة** | 295 | 764 | 1059 |
| 3 | **عمان الثالثة/ لواء القويسمة** | 223 | 301 | 524 |
| 4 | **عمان الرابعة/ لواء ماركا** | 53 | 297 | 350 |
| 5 | **عمان الخامسة/ لواء وادي السير** | 43 | 176 | 219 |
| 6 | **لواء سحاب** | 5 | 31 | 36 |
| 7 | **لواء ناعور** | 23 | 65 | 88 |
| 8 | **لواء الجيزة** | 7 | 26 | 33 |
| 9 | **لواء الموقر** | صفر | 6 | 6 |
| **المجموع** | | 597 | 1952 | 2549 |

## عينة الدراسة

قامت الباحثة بتوزيع (330) استبانة على عينة عشوائية طبقية ممثلة لعدد من مديرين ومساعدين ومشرفين مقيمين وإداريين عامين في المدارس الخاصة لمديريات تربية قصبة عمان والجامعة ووادي السير في محافظة العاصمة عمان، وقد تم استرداد (310) استبانة، تم تحييد (10) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل.وشكلت العينة النهائية للدراسة (300) استبانة، أي ما نسبته (17%) من مجتمع الدراسة، ونسبة (90%) من الاستبانات التي تم توزيعها. والجدول رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة.

**جدول رقم (2)**

**عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية**

| المتغير | المتغير الفرعي | العدد |
|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 116 |
| | انثى | 184 |
| المجموع | | 300 |
| المؤهل العلمي | بكالوريس | 132 |
| | دبلوم عالي | 52 |
| | ماجستير | 72 |
| | دكتوراه | 44 |
| المجموع | | 300 |
| الخبرة العلمية | اقل من خمس سنوات | 182 |
| | من خمس الى اقل من ( 10 ) | 88 |
| | من ( 10 ) سنوات فأكثر | 30 |
| المجموع | | 300 |
| المنصب الوظيفي | مدير عام | 22 |
| | مدير مرحلة مدرسية | 68 |
| | مساعد مدير | 64 |
| | مشرف مقيم | 146 |
| المجموع | | 300 |

**أداتا الدراسة**

بناءً على هدف الدراسة فقد تم إعداد أداتين لاستقصاء درجة إدراك المديرين والمساعدين والمشرفين المقيمين والإداريين العامين في المدارس الخاصة لعبء المعلومات الإلكترونية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، وذلك من خلال إجابتهم عن فقرات الأداتين المستخدمتين في هذه الدراسة لجمع البيانات. ولتحقيق هدف الدراسة تم مراجعة الأدب النظري للدراسة، حيث تم الرجوع إلى المصادر المكتبية المختلفة للإطلاع عليها. ومراجعة الأدبيات السابقة مثل المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية وهو أهمية عبء المعلومات الإلكترونية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر الإداريين في المدارس الخاصة، والرسائل العلمية (ماجستير ودكتوراة) التي تبحث في عبء المعلومات الإلكترونية وعملية اتخاذ القرار بالإضافة إلى الإنترنت والمواقع الإلكترونية.

قامت الباحثة ببناء الاستبانة الأولى لقياس مدى إدراك مديروالمدارس الخاصة لعبء المعلومات الإلكترونية لدى ممارستهم للأنشطة الإدارية وخاصة عملية اتخاذ القرارات لمديريات تربية قصبة عمان والجامعة ووادي السير في محافظة العاصمة عمان. وقد تكونت الاستبانة من (29) فقرة، والملحق (4) يبين الاستبانة بصورتها النهائية. وقد تم بناء الأداة الثانية للإجابة عن أسئلة الدراسة للتعرف إلى درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون عند ممارسة عملية اتخاذ القرارات من وجهة نظرهم في المدارس الخاصة لمديريات تربية قصبة عمان والجامعة ووادي السير في محافظة العاصمة عمان. وقد تكونت الاستبانة من (26) فقرة، والملحق (4) يبين الاستبانة بصورتها النهائية.

وأعطي لكل فقرة من فقرات الاستبانتين وزناً متدرجاً وفقاً لسلم ليكرت (Likert) الخماسي، وكانت أبدال الإجابة هي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة). وقد أعطي البديل (أوافق بشدة) خمس درجات، والبديل (أوافق) أربع درجات، والبديل (محايد) ثلاث درجات، والبديل (لا أوافق) درجتين، والبديل (لا أوافق بشدة) درجة واحدة. وقد تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي لسهولة فهم وتوازن درجاته، حيث تكون مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة من المتغيرات على النحو الآتي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وتقابلها الأرقام (1,2,3,4,5).

و تم تحديد مستوى المؤشرات بإعتماد المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{القيمة العليا للبديل - القيمة الدنيا للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5 - 1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وعليه يكون معيار الحكم:

المستوى المنخفض: 1.00 – 2.33

المستوى المتوسط: 2.34 – 3.67

المستوى المرتفع: 3.68 – 5.00

## صدق أداتي الدراسة

للتحقق من الصدق الظاهري لأداتي الدراسة، تم الإستعانة بنخبة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية والمتخصصين في مجالات الإدارة التربوية ونظم المعلومات والإحصاء، حيث قامت الباحثة بعرض الاستبانتين بصورتهما الأولية عليهم (ملحق 3) لأخذ آرائهم حول فقرات الاستبانة، حيث تم التعديل بناء على ملاحظاتهم. تكونت الاستبانة الأولى في صورتها الأولية من (33) فقرة، وبعد تحكيمها تم حذف بعض الفقرات، إلى أن أصبحت بصورتها النهائية مكونة من (29) فقرة. وتكونت الاستبانة الثانية في صورتها الأولية من (27) فقرة، وبعد تحكيمها تم حذف بعض الفقرات إلى أن أصبحت بصورتها النهائية مكونة من (26) فقرة. والملحق رقم (4) يوضح أداتي الدراسة بصورتهما النهائية

## ثبات أداتي الدراسة

للتأكد من ثبات أداتي الدراسة تم تطبيق طريقة الاختبار وإعادة الاختبار(test-retest) على عينة مكونة من (10) إداريين من خارج عينة الدراسة، وبفارق زمني مدته أسبوعان بين مرتي التطبيق، وتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث كان لاستبانة (عبء المعلومات الإلكترونية) 81 ولأداة (اتخاذ القرار) 79. كما تم حساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha) حيث كان (87.1) لعبء المعلومات الإلكترونية و (91.7) لاتخاذ القرار. و قد وجد بأن هذه القيم مقبولة لإجراء الدراسة الحالية.

## متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

### المتغيرات المستقلة:

1. الجنس وله مستويان (ذكر) و (أنثى).
2. العمر: أقل من 30 سنة، 30- أقل من 35 سنة، 35- أقل من 45، 45 سنة فما فوق.
3. المؤهل العلمي وله أربع مستويات: (بكالوريوس)، (دبلوم عالي)، (ماجستير)، (دكتوراة).
4. الخبرةعلى ثلاثة مستويات: أقل من خمس سنوات، من خمس سنوات إلى أقل من (10) سنوات، من (10) سنوات فأكثر.
5. المنصب الوظيفي وله أربع مستويات: مديرعام، مديرمرحلة مدرسية، مساعد مدير، مشرف.

**المتغيرات التابعة:**

1. درجة إدراك إداريي المدارس الخاصة لعبءالمعلومات الإلكترونية.

2.درجة ممارسة إداريي المدارس الخاصة لعملية اتخاذ القرارالإداري.

**إجراءات الدراسة**

- بعد التأكد من صدق أداتي الدراسة وثباتهما، والحصول على كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط لمديريات التربية والتعليم في العاصمة عمان، للواء قصبة عمان وللواء الجامعة وللواء وادي السير ملحق رقم (1).

- تم توزيع (330) استبانة على الإداريين في المدارس الخاصة من أفراد عينة الدراسة في العاصمة عمان.

- قامت الباحثة بجمع الاستبانات من أفراد عينة الدراسة.

- تم استرداد (310) استبانة، وتحييد (10) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل. أي تم اعتماد (300) استبانة.

- القيام بتفريغ إجابات أفراد العينة، إدخال البيانات باستخدام الحاسوب، وتحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

- تقديم التوصيات والمقترحات.

**المعالجة الإحصائية**

تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة:

- للإجابة عن السؤال الأول و الثاني، تم استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب والمستوى ودرجة الممارسة.

- للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) للتعرف إلى درجة إدراك الإداريين لعبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة الإداريين لعملية اتخاذ القرار في مدارسهم.

- للإجابة عن السؤالين الرابع والخامس، تم استخدام الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين للإجابة عن متغير الجنس ، واستخدم تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للإجابة عن متغير الخبرة والمؤهل العلمي والمنصب الوظيفي،واختبار شيفية (Sheffe) للفروق لمعرفة عائدية الفروق.

# الفصل الرابع

# نتائج الدراسة

# الفصل الرابع

# نتائج الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة، و ذلك للتعرف إلى عبء المعلومات الإلكترونية وعلاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في محافظة العاصمة عمان.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الاول: ما درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر الإداريين بشكل عام ولكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، ويوضح جدول رقم (3) ذلك.

## جدول رقم (3)

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لفقرات استبانة عبء المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر الإداريين في المدارس الخاصة مرتبة تنازلياً**

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | عبء المعلومات |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | تحرص المدرسة على تحديث البرمجيات المستخدمة في عملياتها | 4.15 | 0.76 | 1 | مرتفع |
| 5 | تخدم الأنظمة الهدف المراد تحقيقه | 4.14 | 0.69 | 2 | مرتفع |
| 3 | تعمل المدرسة على توفير وحدة للصيانة والمتابعة | 4.11 | 0.75 | 3 | مرتفع |
| 2 | تدعم المدرسة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية | 4.06 | 0.88 | 4 | مرتفع |
| 10 | يوجد في المدرسة جهة مسؤولة عن معالجة المشكلات التي يواجهها العاملون | 4.00 | 0.87 | 5 | مرتفع |
| 9 | تعمل المدرسة على توظيف فنيين متخصصين للتعامل مع البيانات المتوافرة | 4.00 | 0.90 | 5 | مرتفع |
| 24 | يساعد نظام المعلومات المستخدم الإداريين على اتخاذ القرارات بطريقة سليمة | 3.94 | 0.82 | 6 | مرتفع |
| 8 | تسهم الأنظمة في استرجاع المعلومات بسرعة من أجل تحديد الهدف | 3.93 | 0.79 | 7 | مرتفع |
| 28 | تلبي نظم المعلومات الإحتياجات المعلوماتية المختلفة على كافة المستويات الإدارية | 3.91 | 0.76 | 8 | مرتفع |
| 15 | تمكن نظم المعلومات الإلكترونية إلى إرباك المديرين | 3.90 | 0.90 | 9 | مرتفع |
| 25 | يساعد نظام المعلومات الموجود في المدرسة في توفير الوقت | 3.88 | 0.90 | 10 | مرتفع |
| 27 | يسهل نظام المعلومات في المدرسة آداء الإداريين للمهمات المطلوبة | 3.86 | 0.89 | 11 | مرتفع |
| 11 | تتمتع الجهة المسؤولة بعلاقة جيدة مع مستخدمي النظام | 3.85 | 0.84 | 12 | مرتفع |
| 23 | يدعم نظام المعلومات المستخدم العمل التعاوني | 3.84 | 1.01 | 13 | مرتفع |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | تقلل الإدارات من حجم المحفوظات الورقية | 3.83 | 0.96 | 14 | مرتفع |
| 21 | توفر قاعدة البيانات الإلكترونية كماً كبيراً من المعلومات | 3.83 | 1.01 | 14 | مرتفع |
| 29 | أدى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي | 3.83 | 0.91 | 14 | مرتفع |
| 1 | تستخدم المدرسة الأجهزة المطلوبة للحصول على المعلومات الملائمة للإداريين في المدرسة | 3.83 | 0.99 | 14 | مرتفع |
| 22 | يشعر الإداريون بمزيد من الأمن الوظيفي عند حصولهم على مزيد من المعلومات | 3.82 | 0.94 | 15 | مرتفع |
| 6 | يؤدي تعدد القنوات المعلوماتية إلى صعوبة فلترة المعلومات | 3.80 | 0.92 | 16 | مرتفع |
| 26 | يساعد نظام المعلومات في تقليل الأخطاء في العمل | 3.80 | 0.92 | 16 | مرتفع |
| 14 | تتوفر في المدرسة قاعدة بيانات شاملة | 3.80 | 0.92 | 16 | مرتفع |
| 18 | تولد المدرسة معارف جديدة عن طريق توليف المعلومات التي تجمع من مصادر متعددة | 3.48 | 1.07 | 17 | مرتفع |
| 16 | يؤدي ازدياد العبء الإلكتروني إلى إرباك المديرين | 3.43 | 1.03 | 18 | مرتفع |
| 17 | ينعكس العبء الإلكتروني على مقدرة المدرسة على السيطرة على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية | 3.37 | 1.05 | 19 | متوسط |
| 12 | تعاني المدرسة من نقص ذوي الكفاءة في التعامل مع تدفق المعلومات الإلكترونية | 3.22 | 1.18 | 20 | متوسط |
| 13 | تشكل الأجهزة الإلكترونية عبئاً معرفياً على الإداريين في المدرسة | 3.20 | 1.21 | 21 | متوسط |
| 20 | يؤثر كم المعلومات الإلكترونية سلباً على آدائي في الإدارة | 3.17 | 1.18 | 22 | متوسط |
| المتوسط العام | | 3.75 | 0.90 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (3) أن درجة إدراك الإداريين في المدارس الخاصة لعبء المعلومات من وجهة نظرهم كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.75) والإنحراف المعياري (0.90)، وجاءت الفقرات في

المستويين المرتفع والمتوسط، إذ تروواحت المتوسطات الحسابية بين (3.17-4.15)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (4) والتي تنص على: " تحرص المدرسة على تحديث البرمجيات المستخدمة في عملياتها" ، بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.76) وبمستوى مرتفع، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5) التي تنص على: "تخدم الأنظمة الهدف المراد تحققيه" بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.69) و بمستوى مرتفع، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (20) التي تنص على: "يؤثر كم المعلومات الإلكترونية سلباً على آدائي في الإدارة " بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (1.18) وبمستوى متوسط.

**السؤال الثاني: ما درجة ممارسة الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاتخاذ القرار الإداري من وجهة نظرهم؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرفات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار للإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم بشكل عام ولكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (4) ذلك

**جدول رقم (4)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لفقرات استبانة اتخاذ القرار لإداريي المدارس الخاصة من وجهة نظرهم مرتبة تنازليا**

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | اتخاذ القرار |
|---|---|---|---|---|---|
| 26 | أقيم نتائج القرارات للاستفادة منها | 4.10 | 0.78 | 1 | مرتفع |
| 25 | أشرف على تنفيذ القرارات | 4.08 | 0.71 | 2 | مرتفع |
| 8 | يتميز نظام المعلومات بالمرونة بحيث يمكن تعديله عند الحاجة | 4.02 | 0.77 | 3 | مرتفع |
| 23 | أضع مخططاً زمنياً لمتابعة تنفيذ القرارات | 4.01 | 0.71 | 4 | مرتفع |
| 22 | أخطط لعملية اتخاذ القرارات بالإعتماد على نظام المعلومات | 4.01 | 0.69 | 4 | مرتفع |
| 24 | أتنبأ بنتائج قراراتي لأضع خططاً بديلة | 4.01 | 0.79 | 4 | مرتفع |
| 13 | تَوفر المعلومات الدقيقة يزيد من فعالية قراراتي | 4.00 | 0.74 | 5 | مرتفع |
| 17 | أمتلك المقدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب بالإستعانة بنظام المعلومات | 3.97 | 0.74 | 6 | مرتفع |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | يساعد نظام المعلومات في توفير معلومات دقيقة عند الحاجة لاتخاذ القرارات | 3.96 | 0.76 | 7 | مرتفع |
| 20 | أوزع المهام على العاملين في المدرسة لتقديم التوصيات فيما يتعلق باتخاذ القرار | 3.94 | 0.79 | 8 | مرتفع |
| 21 | أستعين بالتوصيات المقدمة لي من العاملين في اتخاذ القرارات | 3.92 | 0.71 | 9 | مرتفع |
| 14 | يساعد نظام المعلومات في المقارنة بين الأبدال المتاحة في عملية اتخاذ القرارات | 3.90 | 0.70 | 10 | مرتفع |
| 9 | تساعد المعلومات الكثيرة المتوافرة في اتخاذ القرارات المناسبة | 3.89 | 0.79 | 11 | مرتفع |
| 11 | أحرص على مشاركة المعلمين بعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمجال عملهم من خلال استخدام نظام المعلومات | 3.88 | 0.83 | 12 | مرتفع |
| 4 | يقدم النظام المستخدم معلومات كافية لتحسين عملية اتخاذ القرارات | 3.88 | 0.94 | 12 | مرتفع |
| 16 | جميع المعلومات التي تصل الإداريين من نظم المعلومات ضرورية لاتخاذ القرارات | 3.88 | 0.79 | 12 | مرتفع |
| 19 | أتواصل مع العاملين عن طريق تبادل نظام المعلومات | 3.88 | 0.87 | 12 | مرتفع |
| 5 | ينظم النظام المستخدم البيانات بحيث تساعد الإداريين على اتخاذ القرارات المناسبة | 3.87 | 0.96 | 13 | مرتفع |
| 15 | تتلاءم القرارات المالية والأهداف العامة للمدرسة | 3.87 | 0.84 | 13 | مرتفع |
| 18 | أشكل فريقاً متخصصاً لمساعدتي في اتخاذ القرارات | 3.87 | 0.89 | 13 | مرتفع |
| 10 | يجري الإعتماد على نظام المعلومات عند اتخاذ القرارات | 3.85 | 0.80 | 14 | مرتفع |
| 1 | يجري عقد دورات تدريبية بإستمرار للإداريين للاستفادة من المعلومات التي تجمع لعملية اتخاذ القرارات | 3.84 | 0.90 | 15 | مرتفع |
| 6 | يساعد نظام المعلومات على حل المشكلات | 3.75 | 0.99 | 16 | مرتفع |
| 2 | يجمع أفراد النظام المعلومات من أقسام المدرسة للاستفادة منها عند عملية اتخاذ القرارات | 3.72 | 0.92 | 17 | مرتفع |
| المتوسط العام | | 3.91 | 0.82 | | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (4) أن درجة ممارسة اتخاذ القرار للإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.91) والإنحراف المعياري (0.82)، وجاءت الفقرات في المستوى المرتفع، إذ تروواحت المتوسطات الحسابية بين (3.69-4.10)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (26) والتي تنص على: " أُقيم نتائج القرارات للإستفادة منها"، بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.78) و بمستوى مرتفع، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (25) التي تنص على: "أُشرف على تنفيذ القرارات" بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.71) وبمستوى مرتفع، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (2) التي تنص على: "يجمع أفراد النظام المعلومات من أقسام المدرسة للإستفادة منها عند عملية اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.92) وبمستوى مرتفع، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على: "يساعد نظام المعلومات في التنبؤ بالمشكلات" بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (1.00) وبمستوى مرتفع.

**السؤال الثالث: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل الارتباط عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للتأكد من وجود علاقة بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول رقم (5) يبين هذه النتائج.

**جدول رقم (5)**

**نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان**

| المجال | | مستوى إتخاذ القرار لإداريي المدارس الخاصة |
|---|---|---|
| مستوى عبء المعلومات الإلكترونية | معامل إرتباط بيرسون | 0.397** |
| | مستوى الدلالة | 0.000 |

**** دال احصائيا عند مستوى (0.05)**

يبين الجدول رقم (5) وجودعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، حيث بلغ معامل الإرتباط (0.397) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000).

**السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟**

**1- متغير الجنس**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار (t-test) ويظهر الجدول رقم (6) ذلك.

**جدول رقم (6)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، ونتائج اختبار (t) تبعاً لمتغير الجنس**

| | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| ذكور | 116 | 3.03 | 0.81 | 2.553 | 0.00* |
| إناث | 184 | 3.77 | 0.87 | | |

يبين الجدول رقم (6) وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة (**α≤0.05**) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (2.553) وبمستوى دلالة (0.00) وقد كانت هذه الفروق لصالح الإناث.

**2- متغير العمر**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر، ويظهر الجدول رقم (7):

**جدول رقم (7)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير العمر**

| العمر | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| أقل من 30 سنة | 32 | 4.25 | 0.68 |
| 30 و أقل من 35 سنة | 66 | 3.51 | 0.95 |
| 35 أقل من 45 سنة | 112 | 3.59 | 0.91 |
| 45 سنه فما فوق | 90 | 3.60 | 0.80 |
| المجموع | 300 | 3.73 | 0.83 |

يبين الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر، إذ حصلت فئة الذين تبلغ أعمارهم (أقل من 30 سنة) على أعلى متوسط حسابي (4.25)، وجاءت فئة الذين تبلغ أعمارهم (45 سنة فما فوق) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.60)، وجاءت فئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 سنة) بالرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.59)، وأخيراً جاءت فئة الذين تبلغ أعمارهم (30- أقل من 35 سنة) بمتوسط حسابي (3.51)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (**$\alpha \leq 0.05$**) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (8):

**جدول رقم (8)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير العمر**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 13.267 | 3 | 4.422 | 8.706 | *0.000 |
| داخل المجموعات | 149.841 | 295 | 0.508 | | |
| المجموع | 163.108 | 298 | | | |

يتضـــح من الجدول رقم (8) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى (**α≤0.05**) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير العمر، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (8.706)، و بمستوى دلالة (0.000). ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير العمر تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما هو واضح في جدول رقم (9).

**جدول رقم (9)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير العمر**

| **العمر** | **المتوسط الحسابي** | **أقل من 30 سنة** | **30 و أقل من 35 سنة** | **35 أقل من 45 سنة** | **45 سنه فما فوق** |
|---|---|---|---|---|---|
| أقل من 30 سنة | 4.25 | | | | *0.26 |
| 30 وأقل من 35 سنة | 3.51 | | | | 0.31 |
| 35 أقل من 45 سنة | 3.59 | | | | |
| 45 سنه فما فوق | 3.60 | | | | |

*** تشير الى ان فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشــير نتائج الجدول رقم (9) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصــائية عند مســتوى (**α≤0.05**) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية، بين فئة (أقل من 30 ســنة)، وفئة (45 ســنة فما فوق)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (أقل من 30 سنة)، وبمتوسط حسابي (4.25).

**3- متغير المؤهل العلمي**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول رقم (10) ذلك.

**جدول رقم (10)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| بكالوريوس | 132 | 3.91 | 1.12 |
| دبلوم عالي | 52 | 3.71 | 1.03 |
| ماجستير | 72 | 3.89 | 0.98 |
| دكتوراه | 44 | 3.41 | 0.98 |
| المجموع | 300 | 3.72 | 1.02 |

يبين الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها إداريو المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصــلت فئة (البكالوريوس)على أعلى متوســط حســابي (3.91)، وجاءت فئة (الماجســتير) بالرتبة الثانية بمتوســط حســابي (3.89)، وجاءت فئة (دبلوم عالي) بالرتبة الثالثة بمتوســط حســابي (3.71)، وأخيراً جاءت فئة (دكتوراة) بمتوسـط حسـابي (3.41)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسـطات الحسـابية ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة (α≤0.05) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (11)

**جدول رقم (11)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 14.658 | 3 | 4.886 | 9.710 | 00.0 |
| داخل المجموعات | 148.449 | 295 | 0.503 | | |
| المجموع | 163.108 | 298 | | | |

يتضـح من الجدول رقم (11) وجود فروق ذات دلالة إحصــائية عند مســتوى (**α≤0.05**) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (9.710) ، وبمستوى دلالة (0.00) ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي تم اســتخدام اختبار شـيفيه للفروق كما هو واضـح في جدول رقم (12).

**جدول رقم (12)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | المتوسط الحسابي | بكالوريوس | دبلوم عالي | ماجستير | دكتوراه |
|---|---|---|---|---|---|
| بكالوريوس | 3.91 | | | | |
| دبلوم عالي | 3.71 | 0.26 | | | |
| ماجستير | 3.89 | *0.31 | | | |
| دكتوراه | 3.41 | *0.17 | | | |

*** تشير الى ان فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشـير نتائج الجدول رقم (12) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصــائية عند مسـتوى (**α≤0.05**) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية، بين فئة (بكالوريوس)، وبين فئة (ماجســـتير)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (بكالوريوس)، بمتوسـط حسـابي (3.91)، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عند

مســـتوى (**α≤0.05**) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية، بين فئة (بكالوريوس)، وفئة (دكتوراة)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (بكالوريوس)، كما هو مبين في الجدول رقم (12).

**4- متغير الخبرة**

تم حسـاب المتوسـطات الحسـابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، ويظهر الجدول رقم (13) ذلك:

**جدول رقم (13)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| المؤهل العلمي | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| أقل من خمس سنوات | 30 | 3.85 | 1.14 |
| من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 88 | 3.66 | 1.03 |
| من 10 سنوات فأكثر | 182 | 3.52 | 0.99 |
| المجموع | 300 | 3.67 | 1.05 |

يبين الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، إذ حصلت فئة (أقل من خمس سنوات) على أعلى متوسط حسابي (3.85)، وجاءت فئة (من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.66)، وأخيراً جاءت فئة (من 10 سنوات فأكثر) بمتوسط حسابي(3.52)، ولتحديد فيما اذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (14).

**جدول رقم (14)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 10.647 | 4 | 2.662 | 5.133 | *0.001 |
| داخل المجموعات | 152.461 | 294 | 0.519 | | |
| المجموع | 163.108 | 298 | | | |

يتضح من الجدول رقم (14) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (**α≤0.05**) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (5.133)، وبمستوى دلالة (0.001). ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير الخبرة تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما هو واضح في جدول رقم (15).

**جدول رقم (15)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| الخبرة | المتوسط الحسابي | أقل من خمس سنوات | من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات | من 10 سنوات فأكثر |
|---|---|---|---|---|
| أقل من خمس سنوات | 3.85 | | | |
| من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 3.66 | 0.22 | | |
| من 10 سنوات فأكثر | 3.52 | *0.18 | | |

*** تشير الى ان فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشير نتائج الجدول رقم (15) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α≤0.05**) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية، بين فئة (أقل من خمس سنوات)، وفئة (من 10 سنوات فأكثر)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (اقل من خمس سنوات)، بمتوسط حسابي (3.85)

**5- المنصب الوظيفي**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي، و يظهر الجدول رقم (16) ذلك.

**جدول رقم (16)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً للمنصب الوظيفي**

| المنصب الوظيفي | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| مدير عام | 22 | 3.43 | 0.69 |
| مساعد مدير | 64 | 3.62 | 0.99 |
| مدير مرحلة مدرسية | 68 | 3.92 | 0.66 |
| مشرف | 146 | 3.57 | 0.61 |
| المجموع | 300 | 3.68 | 0.74 |

يبين الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي، اذ حصلت فئة المنصب الوظيفي (مدير مرحلة مدرسية) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.92)، وجاءت فئة المنصب الوظيفي (مساعد مدير) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.62)، وجاءت فئة المنصب الوظيفي (مشرف) بالرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.57)، وأخيراً جاءت فئة المنصب الوظيفي (مدير عام) بمتوسط حسابي (3.43)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (17):

**جدول رقم (17)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 7.178 | 3 | 2.393 | 4.52 | 0.004 |
| داخل المجموعات | 155.929 | 295 | 0.529 | | |
| المجموع | 163.108 | 298 | | | |

يتضح من الجدول رقم (17) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (4.52)، وبمستوى دلالة (0.004). ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً للمنصب الوظيفي تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما هو واضح في جدول رقم (18).

**جدول رقم (18)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً للمنصب الوظيفي**

| المنصب الوظيفي | المتوسط الحسابي | مدير عام | مساعد مدير | مدير مرحلة مدرسية | مشرف |
|---|---|---|---|---|---|
| مدير عام | 3.43 | | | *0.353 | |
| مساعد مدير | 3.62 | 0.305 | | | |
| مدير مرحلة مدرسية | 3.92 | | | | |
| مشرف مقيم | 3.57 | | 0.485 | | |

*** تشير الى أن فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشير نتائج الجدول رقم (18) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة

العاصـمة عمان، بين فئة المنصـب الوظيفي (مدير مرحلة مدرسـية)، وفئة المنصـب الوظيفي (مدير عام)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة المنصب الوظيفي (مدير مرحلة مدرسية) بمتوسط حسابي (3.92)، كما هو مبين في الجدول رقم (18).

**السؤال الخامس:هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟**

**1- متغير الجنس**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية من أجل التعرف على درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاً لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار (t-test) ويظهر الجدول رقم (19) ذلك:

**جدول رقم (19)**

**المتوسطات الحاسبية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، ونتائج اختبار(t) تبعاً لمتغير الجنس**

| الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| ذكور | 116 | 3.46 | 0.867 | 7.35 | *0.00 |
| إناث | 184 | 3.76 | 0.916 | | |

يبين الجدول (19) وجود فروق ذات دلاله إحصـائية عند مسـتوى الدلالة (α≤0.05) لدرجة ممارسـة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الجنس. وقد كانت هذه الفروق لصالح الإناث، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (7.35) وبمستوى دلالة (0.00).

**2- متغير العمر**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصــمة عمان، تبعاً لمتغير العمر، ويظهر الجدول رقم (20) ذلك:

**جدول رقم (20)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر**

| العمر | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| أقل من 30 سنة | 32 | 3.85 | 0.92 |
| 30 وأقل من 35 سنة | 66 | 3.77 | 0.84 |
| 35 أقل من 45 سنة | 112 | 4.22 | 0.88 |
| 45 سنه فما فوق | 90 | 4.05 | 1.08 |
| المجموع | 300 | 3.97 | 0.93 |

وبيبن الجدول الســابق وجود فروق ظاهرية بين المتوســطات الحســابية لدرجة ممارســة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصــمة عمان، تبعاً لمتغير العمر، يلاحظ من الجدول رقم (22) أن فئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 ســـنة) جاءت بالرتبة الأولى بمتوســـط حســـابي (4.22)، وفئة الذين تبلغ أعمارهم (45 سنة فما فوق) جاءت بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.05)، وفئة الذين تبلغ أعمارهم (أقل من 30 ســنة) جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوســط حســابي (3.85)، وأخيراً جاءت فئة الذين تبلغ أعمارهم (30- أقل من 35 ســـنة) بمتوســـط حســـابي (3.77)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوســـطات الحســـابية ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (21):

**جدول رقم (21)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير العمر**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 9.439 | 3 | 3.146 | 10.7 | *0.000 |
| داخل المجموعات | 86.919 | 296 | 0.294 | | |
| المجموع | 96.358 | 299 | | | |

يتضـــح من الجدول رقم (21) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة (α≤0.05) لدرجة ممارســـة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـــمة عمان، تبعاًلمتغير العمر، اســتناداً إلى قيمة ف المحســوبة إذ بلغت (10.7)، ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير العمر تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما هو واضح في جدول رقم (22).

**جدول رقم (22)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير العمر**

| العمر | المتوسط الحسابي | أقل من 30 سنة | 30 و أقل من 35 سنة | 35 أقل من 45 سنة | 45 سنه فما فوق |
|---|---|---|---|---|---|
| أقل من 30 سنة | 3.85 | | | *0.36 | |
| 30 و أقل من 35 سنة | 3.77 | | | *0.44 | |
| 35- أقل من 45 سنة | 4.22 | | | | |
| 45 سنه فما فوق | 4.05 | | 0.198- | | |

*** تشير الى ان فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشـــير نتائج الجدول رقم (22) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة (α≤0.05) لدرجة ممارســـة اتخاذ القرار الإداري بين فئة الذين تبلغ أعمارهم (أقل من 30 ســـنة)، وفئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 ســـنة)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 ســـنة)، و بمتوسط حسابي (4.22)، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لدرجة ممارسة

اتخاذ القرار الإداري بين فئة الذين تبلغ أعمارهم (30 و أقل من 35 سنة)، وفئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 سنة)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 سنة)، وكما هو مبين في الجدول (22).

**3- متغير المؤهل العلمي**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول رقم (23) ذلك:

**جدول رقم (23)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| المؤهل العملي | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| بكالوريوس | 132 | 3.95 | 0.81 |
| دبلوم عالي | 52 | 3.94 | 1.02 |
| ماجستير | 72 | 4.13 | 0.88 |
| دكتوراه | 44 | 4.20 | 0.97 |
| المجموع | 300 | 4.05 | 0.92 |

يبين الجدول رقم (23) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل فئة المؤهل العلمي (دكتوراه) على أعلى متوسط حسابي (4.20)، وجاءت فئة المؤهل العلمي (ماجستير) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.13)، وجاءت فئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) بالرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.95)، وأخيراً جاءت فئة المؤهل العلمي (دبلوم عالي) بمتوسط حسابي (3.94)، ولتحديد فيما اذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (24).

**جدول رقم (24)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 3.393 | 3 | 1.131 | 3.60 | 0.014 |
| داخل المجموعات | 92.965 | 296 | 0.314 | | |
| المجموع | 96.358 | 299 | | | |

يتضـــح من الجدول رقم (24) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى (**$\alpha \leq 0.05$**) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، اســتناداً إلى قيمة ف المحســوبة إذ بلغت (3.60)، وبمســتوى دلالة (0.014) ، ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما هو واضح في جدول (25).

**جدول رقم (25)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير المؤهل العلمي**

| **المؤهل العلمي** | **المتوسط الحسابي** | **بكالوريوس** | **دبلوم عالي** | **ماجستير** | **دكتوراه** |
|---|---|---|---|---|---|
| بكالوريوس | 3.95 | | | | |
| دبلوم عالي | 3.94 | 0.18 | | | |
| ماجستير | 4.13 | | 0.10 | | |
| دكتوراه | 4.20 | | *0.25 | | |

*** تشير الى أن فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشــير نتائج الجدول رقم (25) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصــائية عند مســتوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار الإداري بين فئة المؤهل العلمي (دبلوم عالي)، وفئة المؤهل العلمي (دكتوراة)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة المؤهل العلمي (دكتوراة)، بمتوسط حسابي (4.20)، وكما هو مبين في الجدول رقم (25).

4- **متغير الخبرة**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصـة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، ويظهر الجدول رقم (26) ذلك.

**جدول رقم (26)**

**المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| الخبرة | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| أقل من خمس سنوات | 30 | 3.89 | 1.16 |
| من خمس سنوات الى أقل من 10 سنوات | 88 | 3.96 | 0.95 |
| من 10 سنوات فأكثر | 182 | 4.07 | 0.76 |
| المجموع | 300 | 3.97 | 0.96 |

يبين الجدول رقم (26) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، إذ حصلت فئة (من 10 سنوات فأكثر) على أعلى متوسط حسابي (4.07)، وجاءت فئة (من خمس سنوات إلى أقل من (10) سنوات) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.96) ، وأخيراً جاءت فئة (أقل من خمس سنوات) بمتوسط حسابي (3.89)، ولتحديد فيما اذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (27):

**جدول رقم (27)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 3.789 | 4 | 0.947 | 3.019 | 0.018 |
| داخل المجموعات | 92.569 | 295 | 0.314 | | |
| المجموع | 96.358 | 299 | | | |

يتضــح من الجدول رقم (27) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســتوى الدلالة (**α≤0.05**) لدرجة ممارســة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصـــة من وجهة نظرهم في محافظة العاصــمة عمان، تبعاً لمتغير الخبرة، اســتناداً إلى قيمة (ف) المحســوبة إذ بلغت (3.019)، وبمســتوى دلالة (0.018). ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً لمتغير الخبرة تم استخدام اختبارشيفية للفروق كما في الجدول رقم (28).

**جدول رقم (28)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً لمتغير الخبرة**

| **الخبرة** | **المتوسط الحسابي** | **أقل من خمس سنوات** | **من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات** | **من 10 سنوات فأكثر** |
|---|---|---|---|---|
| أقل من خمس سنوات | 3.89 | | | *0.17 |
| من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 3.96 | | | *0.13 |
| من 10 سنوات فأكثر | 4.07 | | 0.34 | |

*** تشير الى أن فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشـــير نتائج الجدول رقم (28) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة (**α≤0.05**) لدرجة ممارســـة اتخاذ القرار الإداري بين فئة (من 10 ســـنوات فأكثر)، وفئة (اقل من خمس ســـنوات)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (من 10 ســـنوات فأكثر)، بمتوســـط حســـابي (4.07)، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α≤0.05**) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار الإداري بين فئة (من 10 سنوات فأكثر)، وفئة (من خمس سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة (من 10 سنوات فأكثر)، وكما هو مبين في الجدول رقم (28).

5- **المنصب الوظيفي**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرارمن قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي، ويظهر الجدول رقم (29) ذلك.

**جدول رقم (29)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي**

| المنصب الوظيفي | العدد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| مدير عام | 22 | 4.09 | 0.99 |
| مساعد مدير | 64 | 4.01 | 0.84 |
| مدير مرحلة مدرسية | 68 | 4.06 | 0.85 |
| مشرف مقيم | 146 | 4.01 | 0.81 |
| المجموع | 300 | 4.04 | 0.87 |

يبين الجدول (29) وجود فروق ظاهرية بين المتوسـطات الحسـابية لدرجة ممارسـة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصـة من وجهة نظرهم في محافظة العاصـمة عمان، تبعاً للمنصـب الوظيفي، إذ حصـل فئة المنصـــب الوظيفي (مدير عام) على أعلى متوســـط حســـابي (4.09)، وجاءت فئة المنصـــب الوظيفي (مدير مرحلة مدرسـية) بالرتبة الثانية بمتوسـط حسـابي (4.06)، وجاءت فئة المنصـب الوظيفي (مسـاعد مدير) وفئة المنصـــب الوظيفي (مشـــرف) بالرتبة الثالثة بمتوســـط حســـابي (4.01). ولتحديد فيما اذا كانت الفروق بين

المتوسـطات الحسـابية ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى الدلالة (α≤0.05) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحة الجدول رقم (30):

**جدول رقم (30)**

**تحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروق لدرجة ممارسة اتخاذ القرارمن قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | (ف) | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 0.184 | 3 | 0.61 | 0.189 | 0.904 |
| داخل المجموعات | 96.174 | 296 | 0.325 | | |
| المجموع | 96.358 | 299 | | | |

يتضح من الجدول (30) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α≤0.05**) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم في محافظة العاصمة عمان، تبعاً للمنصب الوظيفي، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (0.189)، وبمستوى دلالة (0.904)، ولمعرفة عائدية الفروق تبعاً للمنصب الوظيفي تم استخدام اختبار شيفية للفروق كما في الجدول رقم (31)

**جدول رقم (31)**

**نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية للفروق في درجة ممارسة اتخاذ القرارمن قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان،تبعاً للمنصب الوظيفي**

| المنصب الوظيفي | المتوسط الحسابي | مديرعام | مساعد مدير | مديرمرحلة مدرسية | مشرف |
|---|---|---|---|---|---|
| مديرعام | 4.09 | | | | |
| مساعدمدير | 4.01 | *0.16 | | | |
| مديرمرحلة مدرسية | 4.06 | 0.308 | | | |
| مشرف | 4.01 | *0.24 | | | |

***تشير إلى أن فرق متوسطي الفئتين دال احصائياً**

تشير نتائج الجدول رقم (31) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار الإداري بين فئة المنصب الوظيفي (مدير عام)، وفئة المنصب الوظيفي (مساعد مدير)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة المنصب الوظيفي (مدير عام)، بمتوسط حسابي (4.09)، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة ممارسة اتخاذ القرار الإداري بين فئة المنصب الوظيفي (مدير عام) ، وفئة المنصب الوظيفي (مشرف)، حيث أن دلالة هذه الفروق كانت لفئة المنصب الوظيفي (مدير عام).

# الفصل الخامس
# مناقشة النتائج والتوصيات

# الفصل الخامس

## مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات التي تقدمها في ضوء النتائج التي توصلت إليها. ومناقشة النتائج على النحو الآتي:

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، والذي ينص على: ما درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم؟

أظهرت النتائج أن درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم كانت مرتفعة، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على"تحرص المدرسة على تحديث البرمجيات المستخدمة في عملياتها" بمستوى مرتفع، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تنص على "تخدم الأنظمة الهدف المراد تحقيقه" بمستوى مرتفع، وهذه نتيجة منطقية في ظل الإهتمام المتزايد والدور الكبير الذي تقوم به وزارة التربية والتعليم الأردنية في السنوات الأخيرة، بربط مدخلات التعليم بالوسائل التكنولوجية الحديثة وأنظمة المعلومات والشبكات، والحرص على فتح قنوات جديدة لتدفق البيانات والمعلومات التي تخدم العملية التعليمية برمتها، كمدخل هام لتطوير التعليم ومواجهة تحديات العصر، حيث إدراك القائمون على العملية التربوية في المملكة ضرورة الاستخدام الأمثل لشبكات المعلومات وقواعد البيانات من قبل الطلبة والمعلمين، للإطلاع على كل ما هو جديد من معلومات، وزيادة التفاعل بين الطلبة، وتبادل المعلومات، والحصول عليها بسهولة ويسر، إضافة إلى تمكين المعلم من تنويع طرق وأساليب التدريس، باستخدام الصور والرسومات والفيديوهات بصورة مشوقة للطلبة، بعيداً عن الوسائل والأساليب القديمة المعتمدة على التلقين، ويمكن الإداريين من اتخاذ القرارات الإدارية الملائمة و في الوقت المناسب بناءً على ما يحصلون عليه من معلومات دقيقة. وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة التي تنص "تشكل الأجهزة الإلكترونية عبئاً معرفياً على الإداريين في المدرسة". إن وجود هذه الفقرة في مرتبة متدنية قد يعزى إلى حرص المؤسسات التربوية على تأهيل وتدريب الكادر التعليمي والإداري لديه على استخدام الوسائل الإلكترونية وأجهزة الحاسوب، للقيام بالمهام المنوطة به على أكمل وجه، إذ تتطلب التطورات التقنية الحالية أن يلم المعلم والإداري بطرق التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة كالحاسوب وبرامجه والإنترنت، و كيفية استخدامها بفاعلية مع طلابه، واستخدامها في إدخال واستخراج البيانات الأساسية للطلبة وعلاماتهم، إضافة إلى استخدام الأنظمة الخاصة

بالأمور المالية والمحاسبية، وبالتالي فمن البديهي أن الأجهزة الإلكترونية والتعامل معها لا تشكل عبئاً معرفياً كبيراً على الإداريين والمعلمين، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة جاكسون (Jackson,2013) ودراسة جيرا وجو (Gera & Gu,2004)، وحتى إن وجد ذلك فقد يكون بدرجة بسيطة كما أظهرت النتيجة السابقة، وقد يكون السبب في ذلك ما هو مرتبط بالبيئة المدرسية والتجهيزات وعدم اهتمام بعض المدارس بهذا الأمر نتيجة قلة الإمكانات المادية لديها، ومنها ما هو مرتبط بالإداريين أنفسهم كعدم إمتلاكهم للمهارات الحاسوبية الضرورية، أو لكثرة الأعباء المترتبة على الإداريين التي تحول بينهم وبين متابعة آخر التطورات في التكنولوجيا. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة القداح (2003) ، حيث أظهرت النتائج أن قدرات القيادات الإدارية في ممارسة الأنشطة الإدارية خاصة فيما يتعلق باتخاذ القرارات الإدارية، تختلف من إداري لآخر ومن مدرسة لأخرى حسب درجة إحاطتهم بتكنولوجيا التربية وتوظيفها. وقد جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يؤثر كم المعلومات الإلكترونية سلباً على آدائي في الإدارة" وبمستوى متوسط و قد يعزى ذلك إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات في العملية الإدارية ساعدت على ايجاد قنوات إتصالات جديدة في المدارس، مما أسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالإجتماعات والإشراف واتخاذ القرارات. كما ساهمت في زيادة السرعة في إنجاز المهام الإدارية، فلا نجد غرابة في هذه النتيجة ووقوع هذه الفقرة في المرتبة الأخيرة، بمعنى أن كم المعلومات يؤثر إيجابياً على آداء الإدارة وليس سلباً، إلا أن الأمر لا يخلو من بعض التأثيرات السلبية على الآداء، و قد يعزى ذلك إلى انشغال الإداريين في الكم الكبير من المعلومات وتصنيفها وترتيبها، فيذهب وقت الإداريين على الإهتمام بالمعلومات، متناسين المهام الإدارية الأخرى من إشراف ومتابعة وحتى الإهتمام بالعاملين، وهذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة ليسا (Lesa, 2009) والتي أظهرت أن العبء والحمل الزائد للمعلومات التي يتعامل معها الإداريون بصورة يومية يؤثر سلباً على كفاءة وآداء الإداريون، حيث أن دور الإداريون قد تغير بسبب انخراطهم لوقت طويل في إدارة و متابعة الكم الكبير من المعلومات، على حساب متابعة شؤون العاملين والعملية الإنتاجية، واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة المتعلقة بأنشطة المؤسسة الأخرى، فتأثير عبء المعلومات على آداء الإداريون هو تأثير متباين لا ينطبق على الجميع بنفس الدرجة.

## مناقشة نتائج السؤال الثاني و الذي نصه: ما درجة ممارسة الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاتخاذ القرار الإداري من وجهة نظرهم؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني أن درجة ممارسة الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاتخاذ القرار من وجهة نظرهم كانت مرتفعة. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن طبيعة المدارس الخاصة واستقلاليتها تتطلب من الإداريين فيها اتخاذ الكثير من القرارات بعكس ما هو عليه الحال في المدارس الحكومية التي تطبق الكثير من القرارات التي تتخذ من قبل جهات خارج المدرسة، من هنا يمكن إدراك كبر

حجم المسؤولية الملقاة على عاتق الإداري في المدارس الخاصة، فهو المشرف التربوي المقيم الذي يتابع سير العملية التربوية، ويشرف عليها بانتظام من جهة، ومن جهة أخرى هو القائد التربوي المسؤول عن صنع واتخاذ القرارات الملائمة لتصريف الأمور الإدارية المتعددة، فهو يقوم باتخاذ القرارات الإدارية في مجالات عديدة منها ما يتعلق بالمناهج وطرائق التدريس، والتمويل، والأبنية، والإدارة، وشؤون الطلبة، وبالتالي يدرك المديرون أهمية عملية اتخاذ القرارات في مدارسهم، ودورها المحوري في كفاءة وفعالية المدرسة، خاصةً إذا كانت قراراتهم بعيدة عن العلاقات الشخصية وتحقق العدل بين العاملين، ومبنية على أساس المعلومات والبيانات الدقيقة والشاملة، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف القرار و فاعلية تطبيقه للوصول إلى النتائج المرجوة منه، ووجود العديد من البدائل لاختيار الأنسب من بينها، كذلك الاتصال الجيد الذي يحقق سرعة تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية الأخرى داخل المدرسة، إضافة إلى تقبل آراء بقية الموظفين من معلمين ومشرفين والأخذ بها إذا ما كانت ذات كفاءة عالية. حيث تتفق هذه الدراسة مع دراسة علالوش (2011) التي توصلت إلى أن اتخاذ القرارات الرشيدة تكمن في جمع أفراد العينة المعلومات من مصادر متعددة بأنفسهم للحصول على المعلومات المناسبة، وتوزيع المهمات على المرؤوسين.

**مناقشة نتائج السؤال الثالث والذي نصه: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان؟**

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين درجة إدراك عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن وعي الإداريون في المدارس الخاصة و إدراكهم للضغوطات التي يشكلها الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وزيادة مصادر المعلومات قد يدفعهم إلى الاعتماد عليها من أجل اتخاذ قرارات ومتابعة تنفيذها ومشاركة الأخرين في ذلك بسبب توافر المصادر لذلك. فتكنولوجيا المعلومات وإدراك دورها وما قد تشكله من أعباء قد يدفعهم إلى توجيه انتباههم لها والتفكير بالطرق والوسائل التي تمكنهم من الاستفادة منها والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في ذلك. و هو ما يتفق مع دراسة علالوش (2011) حيث أوضحت الدراسة قيمة وأهمية المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات الصائبة، و اعتبارها مورداً أساسياً للأنشطة البشرية. ودراسة دايان (Dianne,2000) التي أظهرت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، له دور كبير في تعزيز القيادة التربوية لدى مديري المدارس. ودراسة جيرا و جو (Gera & Gu,2004) التي أكدت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من أداء العاملين في المدارس. و أن هنالك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وابتكار وسائل وأدوات جديدة وفاعلة لحل المشكلات

الإدارية، واتخاذ القرارات الإدارية المناسـبة، لذلك كانت العلاقة ايجابية بين درجة عبء المعلومات الإلكترونية ودرجة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم. ولكن نتيجة هذه الدراسـة اختلفت مع نتائج دراسـة كارليفل (Carlevale, 2010) التي أشـارت أن العبء الزائد من المعلومات يسبب الضغط والتوتر للإداريين وبالتالي يؤثر على فاعلية اتخاذ القرارات.

**مناقشة نتائج السؤال الرابع الذي نصه: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـة في محافظة العاصـمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟**

**1- متغير الجنس**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـة في محافظة العاصـمة عمان من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الجنس، حيث كانت الفروق لصـالح الإناث، وتعزى هذه النتيجة إلى اختلاف طبيعة المرأة عن طبيعة الرجل و طريقة تعاطيها مع الأعباء والضغوط وهو ما قد يفسر درجة عبء المعلومات الإلكترونية كما جاء في الدراسة الحالية. وفي هذا تختلف الدراسة الحالية مع دراسة جيرا وجو (Gera & Gu,2004) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـائية في مدى تأثير اسـتخدام تكنولوجيا المعلومات على الآداء الإداري تعزى لمتغير الجنس.

2- **متغير العمر**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـة في محافظة العاصـمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير العمر ولصـالح من تبلغ أعمارهم أقل من 30 سـنة عند مقارنتهم بالذين تبلغ أعمارهم 45 سـنة فما فوق، يعزى ذلك إلى أنه كلما مارس الإداري عمله أكثر أصبحت مهارته ومعرفته أكبر في المجالات الإدارية المختلفة، وأصـبح لديه القدرة والإدراك الكافي للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات التي تتدفق من كافة الإتجاهات، والعكس صحيح. وتختلف هذه الدراسة مع دراسة هجان (2000)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة عبء المعلومات الإلكترونية لأفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

**3- متغير المؤهل العلمي**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلاله إحصـــائية عند مســـتوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصــــة في محافظة العاصـــمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصــالح فئة (البكالوريس) عند مقارنتها مع فئة الدراســات العليا (الدكتوراه والماجسـتير)، يعزى ذلك إلى أن أصحاب المؤهلات العلمية المتوسطة ليس لديهم معرفة ودراية كبيرة للتعامل مع العبء الزائد للمعلومات التي يتعاملون معها يومياً، لأن خبرتهم العملية والعلمية أقل من أصـحاب فئة الدراسـات العليا، كما أن أصحاب هذه الفئة يسعون دوماً إلى تطوير أنفسهم ومواكبة كل ما هو جديد، أما أصحاب فئة الدراسات العليا فهم أكثر معرفة من أصــــحاب المؤهلات الأخرى في مجال الإدارة لما تلقوه من مهارات ومفاهيم واتجاهات ايجابية أثناء دراسـاتهم العليا، وتختلف هذه النتيجة مع دراسـة كريسـتوفر (Christopher,2003) التي توصـلت بشـكل عام إلى أن معدل استخدام مديري المدارس لتقنية المعلومات في عملية اتخاذ القرار قليل، بالرغم من قدرة هؤلاء المدراء على اســتخدام التقنية، فالمدراء يعتمدون على قدرتهم الخاصــــة أكثر من اعتمادهم على تقنية المعلومات. وأنه ممكن لأي إداري أن يعتمد على المعلومات المتوافرة لديه لممارسة أي نشاط إداري. ولكنها تتفق مع دراسة ليسـا (Lesa,2009) التي أظهرت أن الخصـائص الشـخصـية هي التي تسـاعد أو تعيق من قدرة المديرون على إدارة المعلومات.

**4- متغير الخبرة**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصــــة في محافظة العاصـــمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير الخبرة لصـالح الأفراد من ذوي الخبرة (أقل من خمس سـنوات)، وقد يعزى ذلك إلى عدم امتلاكهم الخبرة الكافية للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات الإلكترونية التي تواجههم أثناء العمل، أما أصـحاب الخبرات الطويلة لا يحتاجون إلى وقت طويل لمعالجة المعلومات الكثيرة والتعامل معها. لذلك فإن عدم إمتلاك الخبرة الكافية ســـيؤدي إلى تشـــتت العاملين وإرباكهم أثناء تعاملهم مع الكم الكبير من المعلومات. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصـلت إليه دراسـة غلوم (2009) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصـائياً للمعوقات التي تواجه الإداريين في المدارس الخاصـة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الخبرة، وإنما الفروق تتعلق بظروف المناخ العلائقي داخل المدرسـة وتتعلق بالطلاب. وتتفق هذه الدراسـة مع دراسـة (Gera & Gu,2004) التي أشـارت إلى وجود تباين واضح

في تأثير عبء المعلومات على المديرين، فأظهرت النتائج أن المدير الذي يمضـــي وقتاً أطول في معالجة المعلومات تختلف كفاءته ومهارته عن باقي المديرين.

**5- المنصب الوظيفي**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســتوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة عبء المعلومات الإلكترونية التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصـــة في محافظة العاصـــمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً للمنصب الوظيفي لصالح منصب (مدير مرحلة مدرسية) مقارنةً مع المناصب الوظيفية الأخرى، وقد يعزى ذلك إلى أن مدير المرحلة المدرسية يقع في المستوى الإداري المتوسط، فهو المسؤول الأول عن حسن سير العمل بمدرسته، ويرتبط عمله بباقي الأعمال المدرسية الأخرى، وهو أيضاً حلقة الوصل الأهم في المجال الإداري، بين الإدارة العليا وبقية العاملين (معلمين، مشرفين)، وعليه فإن حجم المسؤولية والمهام الملقاة على عاتقه تكون كبيرة مقارنةً مع غيره من الإداريين، ولأن أســـاس العملية الإدارية تتعلق بالجانب الفني والمعلوماتي، فإن هذه الفئة من الإداريين تقضـــي وقتاً طويلاً في التعامل مع كميات كبيرة من المعلومات ومعالجتها، لذلك هناك فروق دالة إحصـــائياً في درجة عبء المعلومات الإلكترونية للإداريين في المدارس الخاصـــة تعزى لمتغير المنصـــب الوظيفي ولصـــالح الإداريين في منصـــب (مدير مرحلة مدرسـية). تتفق هذه الدراســة مع دراســة Carlevale, (2010) التي توصـــلت إلى أن الإدارة الوســطى تتعامل مع كميات كبيرة من المعلومات التي يقوموا الإداريون بتصـــفيتها و تدقيقها يومياً، ولكنها تختلف معها في الأثر الذي يســـببه هذا الكم الهائل من المعلومات على المهام الإدارية. حيث أن نتائج هذه الدراســـة أظهرت علاقة إيجابية بين عبء المعلومات ودرجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات لدى الإداريين. لكون هذه الدراسة تبحث بشكل مباشر في العلاقة ما بين عبء المعلومات الإلكترونية واتخاذ القرار، فهي مختلفة عن الدراسات السابقة التي بحثت في مجمل المواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة، ولكن ليس بشكل مباشر. فغالبية الدراسات ركزت على المعوقات التي يواجهها الإداريون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغيرات عدة منها: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والخبرة العملية، دون التطرق للمنصب الوظيفي.

**مناقشة نتائج السؤال الخامس و الذي نصه: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمنصب الوظيفي؟**

**1- متغيرالجنس**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، ويمكن أن يعزى السبب إلى أن من طبيعة المديرات أخذ وقت كبير والقيام بمشاورات طويلة قبل اتخاذهن للقرارات، كذلك سعيهن لإيجاد أكثر من بديل لحل المشكلات، أما المديريين الذكور فهم أكثر جرأة في اتخاذ القرارات، والتي تتخذ بشكل أسرع مقارنة مع الإناث، وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة إبراهيم والقضاة (2006) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية على درجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى الإداريين تعزى لمتغير الجنس، ولكن جاءت هذه الفروق لصالح الذكور. وتختلف هذه الدراسة أيضاً مع دراسة أبو حمدي (2005) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لأثر العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية لعملية اتخاذ القرار لدى المديرين تعزى لمتغيري (الجنس و المؤهل العلمي).

**2- متغير العمر**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير العمر، حيث جاء الفرق لصالح الأفراد الذين تبلغ أعمارهم (35- أقل من 45 سنة) مقارنة مع غيرهم من الأفراد الذين تبلغ أعمارهم أقل من 35 أو أكثر من 45 سنة. يعزى ذلك إلى أن هذا العمر من (35- أقل من 45) يمتاز أصحابه بالخبرة والقدرة الكبيرة على ممارسة عملية اتخاذ القرارات، المبنية على الأسس العلمية، وتوفر المعلومات، ودرجة كبيرة من التأكد، إضافة للخبرة الواسعة التي تمتلكها هذه الفئة العمرية من المديرين، فتكون لديهم القدرة على التعامل مع المعلومات المتوفرة ومعالجتها، واتخاذ القرار الإداري المناسب في الوقت المناسب. نتيجة هذه الدراسة تتفق مع دراسة أبو حمدي (2005) التي أشارت إلى أن درجة تأثر المديرون بالعوامل الإنسانية عند اتخاذ القرار عالية، والتي يمكن أن يكون لعمر الإنسان دور في ذلك. أي أنه يوجد فروق إحصائية لعملية اتخاذ القرار لدى الإداريين، تعزى لمتغير العمر.

**3- متغير المؤهل العلمي**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث جاء الفرق لصالح فئة (الدكتوراه) عند مقارنتها مع فئة (دبلوم عالٍ) وفئة (بكالوريوس) وفئة (ماجستير)، وقد يعزى ذلك إلى أن الحاصلين على درجات عليا يتمتعون بمهارات ومستوى معرفي وعلمي كبير، تم اكتسابها خلال دراساتهم العليا، كما أن معظم أصحاب الشهادات العليا هم من كبار السن وذوي الخبرات الكبيرة، التي تمكنهم من اتخاذ القرارات الإدارية السليمة، وتوظيفها في الوقت والمكان المناسبين، مقارنة مع الإداريين من ذوي المؤهلات العلمية الأقل. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة المومني والقضاة (2008)، التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المؤهل العلمي للمديرات الحاصلات على شهادات أكثر من البكالوريوس. وتختلف مع دراسة أبو حمدي (2005) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية لعملية اتخاذ القرار للمديرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**4- متغير الخبرة**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً لمتغير الخبرة، حيث جاء الفرق لصالح فئة من (10) سنوات فأكثر عند مقارنتها مع فئة من (5) سنوات- أقل من (10) سنوات و فئة أقل من خمس سنوات، وهذا أمر منطقي إذ أن الإداريين ذوي الخبرة الطويلة، هم في الأصل يمتلكون المعرفة الكافية، ولديهم القدرة على متابعة المستجدات التكنولوجية وكل ما يدور حولهم من تطور في أساليب حل المشكلات، واستغلال خبرات الأخرين وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. و هذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة مسكي (2003)، والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو اتجاهات الإداريين لاتخاذ القرارات تعزى لعدد سنوات الخبرة. وتختلف مع دراسة هجان (2000) التي أشارت إلى أن المديرين والوكلاء في المدارس يمارسون عملية اتخاذ القرار، وأنه من وجهة نظر أفراد العينة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة عملية اتخاذ القرار تعزى لمتغير الخبرة في مجال العمل الإداري للمدارس. ولكن تتفق هذه الدراسة مع دراسة المومني والقضاة (2008) التي أظهرت أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الخبرة على عملية اتخاذ القرار، للمديرات التي خبرتهن أكثر من عشر سنوات.

**5-متغير المنصب الوظيفي**

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة اتخاذ القرارات من قبل الإداريين في المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم، تبعاً للمنصب الوظيفي، حيث جاء الفرق لصالح منصب (مدير عام) مقارنةً مع المناصب الوظيفية الأخرى، وقد يعزى ذلك إلى أن الفرد الذي يحصل على منصب مدير عام، يكون قد قضى مدة مناسبة في التدريس والعمل الإداري، فيكون قد اكتسب الخبرة والمعرفة الكبيرة، وفهم بشكل معمق كل ما يحيط بالنظام التعليمي للمدرسة، وبالتالي تكون قدرته كبيرة على اتخاذ القرارات الإدارية السليمة وفي الوقت المناسب.

## التوصيات

**في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بالآتي:**

1- ضرورة تدريب مديري المدارس، وخاصة الفئات العمرية الأقل لتمكينهم من التعامل مع عبء المعلومات الإلكترونية، واتخاذ القرارات الإدارية.
2- التركيز على تنمية قدرات الإداريين في مجال معالجة وإدارة البيانات وتحليلها، واستخدام الوسائل الإلكترونية، والحاسوب.
3- التركيز على تقسيم الأعمال والمهام الإدارية بشكل مناسب، لتجنيب الإداريين العبء المعلوماتي الزائد.
4- إجراء دراسات نوعية حول إدراك الإداريين لكيفية التعامل مع عبء المعلومات الإلكترونية واستثمار هذه المعلومات، على إعتبارها رصيداً معرفياً في مدارسهم، يساعدهم في تحقيق أهداف مشتركة ومحددة للمدارس.

# المراجع

# قائمة المراجع

## المراجع العربية

أبو حمدي ، إلهام (2005). **أثر العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية على عملية اتخاذ القرار لمديري المدارس في إقليم الجنوب**، رسالة ماجستير ،جامعة مؤتة الكرك.

أبو سبت ، صبري (2005). **تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.** رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

أحمد، إبراهيم (2002). **الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق**، الإسكندرية، مكتبة المعارف الحديثة.

الإبراهيم، عدنان والقضاة، محمد (2006). **درجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في محافظة عجلون، مجلة التربية**، 2(62)،25-47.

الأشهب، نوال (2014). **اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها**، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

جرجيس ، جاسم وكلو ، صباح (1999). **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**، صنعاء: دار الفكر المعاصر.

الجغبير، عبد الإله (2003). **المعوقات التنظيمية وعلاقتها بدرجة مشاركة الموظفين الإداريين في اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم واقتراح أنموذج نظري للتغلب على هذه المعوقات**، رسالة دكتوراة غير منشورة، الأردن، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

جلدة ، سليم (2009).**أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة**، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.

حبيب ، مجدي (2001). **سيكولوجية صنع القرار**، القاهرة: مكتبة الإنجلو المصرية.

الحريري، رافدة (2011). **إدارة التغيير في المؤسسات التربوية**، عمان. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

حسبو ، أحمد (1992). **أصول الإدارة العامة**، القاهرة:مطابع الطوبجي التجارية.

الحميدي ، نجم والعبيد ، عبد الرحمن والسامرائي ، سلوى (2004). **نظم المعلومات الإدارية** (مدخل معاصر). عمان:دار وائل للنشر.

دلوع ، فخري (2004). **مدى تطبيق أنظمة المعلومات المحوسبة في مديريات التربية والتعليم ومدارسها في الأردن والصعوبات التي تواجه ذلك التطبيق من وجهة نظر القادة التربويين**. رسالة دكتوراة، جامعة اليرموك، إربد.

دواني ، كمال (2013). **القيادة التربوية**، عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سلامة ، عادل (1990). صنع القرار التربوي باستخدام أسلوب التخصصات المتداخلة، القاهرة: مجلة التربية المعاصرة، 7 (15)،85-97.

الشيخ ، عارف ، (2006). **مفاهيم الإبداع الإداري ودوره في اتخاذ القرارات**، عرض تقديمي

الصليمي ، محمد (2016). صنع القرارات في الإدارة التعليمية، **مجلة الثقافة الإدارية**،مجلد 17.

الصيرفي ، محمد (2003). **مفاهيم إدارية حديثة**، عمان. دار الثقافة للنشر والتوزيع،

عاشور ، محمد (2008). دور مدير المدرسة الثانوية في مواجهة التحديات التي تواجه المدرسة في القرن الواحد والعشرين. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية** ، 4 (4)،279-295.

عباس ، علي (2004). **أساسيات علم الإدارة**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العزاوي ، خليل (2006). **إدارة اتخاذ القرار الإداري**، الأردن: كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

عطوي ، جودت (2013). **الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العلمية** ،عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

علالوش ، نجمة (2007). **دور المعلومات في اتخاذ القرارات داخل قطاع التربية**. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

العلي ، عبد الستار وقنديلجي ، عامر والعمري ، غسان (2012). **المدخل إلى إدارة المعرفة**. عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العواودة ، عاطف (2007). **العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في القطاع العام في الأردن**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.

الغرباوي ، علاء (2006). **نظم المعلومات الإدارية** ، الإسكندرية: أليكس لتكنولوجيا المعلومات.

غلوم ، محمد (2009). **معوقات اتخاذ القرار كما يراها مديرو المدارس الابتدائية بمملكة البحرين**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الخليجية، البحرين.

قنديلجي ، عامر والجنابي ، علاء الدين (2007). **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

كنعان ، نواف (2007). **اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق**، عمان دار الثقافة للنشر والتوزيع.

مسكي ، جميل (2003). **بعض السمات الشخصية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري المدارس بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير، جامعة القرى، مكة المكرمة.

المنصور، كاسر (2000). **نظرية القرارات الإدارية: مفاهيم وطرائق كمية**. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

المومني ، خالد والقضاة، محمد (2008). "فاعلية عملية اتخاذ القرارلدى مديرات رياض الأطفال في أقليم شمال الأردن"، **مجلة علوم إنسانية**، 36

النجار ، فايز (2010). **نظم المعلومات الإدارية: منظور معاصر**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الهادي ، منى (1999). **استراتيجيات صنع واتخاذ القرارات**. القاهرة:دار النهضة العربية.

هجان ، علي (2000). واقع عملية اتخاذ القرارعلى مستوى مدارس التعليم العام، كما يراه مديرو المدارس ووكلاؤها، القاهرة: جامعة عين شمس، **مجلة كلية التربية،** العدد الرابع والعشرون.

هوانه ، وليد (1999). **مدخل إلى الإدارة التربوية**. الكويت، مكتبة الفلاح.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2012). **انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية**.وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن.

## المراجع الأجنبية


Carlevale, E.A., (2010). **Exploring the influence of information overload on middle managementdecision making in organizations**, A study for the degree doctor of management, University of Phoenix, US.

Christopher, Janet (2003). Extent of decision support information technology use by principals in Virginia public schools and factors affecting use. **Dissertation Abstract International**, 64(5), 1161.

Dianne, L. (2000). Images of school principals' information and communicationstechnology leadership. **Journal of Information Technology for Teacher Education**, 9(3), 287-302.

Farhoomand, A., & Drury, D. (2002). Managerial Information Overload. **Communications of The ACM**, 45(10), 127- 131.

Filippov, S., and Iastrebova, K. (2010). Managing Information Overload: Organizational Perspective. **Journal on Innovation and Sustainability**, 1(1).

Gera, S. and Gu, Wulong (2004). **The effect of organizational innovation and information technology on firm performance**, Statistics Canada, Catalogue No.11-622-MIE No. 007, Ottawa, Canada.

Jackson, J.M., (2013), **Managing Information Overload for Senior Leaders in the 21$^{st}$ Century**, A study for the degree doctor of Philosophy, Walden University, US.

Lesa. B., (2009). **The Impact of Organizational Information Overload on Leaders**: Making Knowledge Work Productive in the 21st Century. (Doctoral Dissertation). University of Idaho.

Markidies, C.; and Aderson J. (2006). Creatvity is not enough: ICT- enabled Strategic innovation. **European Journal of Innovation Management**, 9(2),129-148.

Mulder, I., de Poot, H., Verwij, C., Janssen, R., and Bijlsma. M, (2006). **An information overload study: Using design methods for understanding**, Conferenceon Computer-Human Interaction: Design: Activities, Artefacts and Environments, Sydney, Australia, 245-252

Rajabzadeh, A., Nejadirani, F., Soroodian, R. and Kermani, R. (2011**).** Informational Overload; Roots and Consequences**. Australian Journal of Basic and AppliedSciences**, 5(12): 353-359.

Tate. C, (2008), **Using Visualization Tool to Mitigate Information Overload on the**
**Internet**, unpublished master dissertation, Georgetown University, Washington, United States.

Whelan, E. Teigland, R. (2010). **Managing Information Overload: Examining the Role of the Human Filter**. Social Science Electronic Publishing, Available at: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1718455 (25/12/2015)

Xie, Y. (2009)**. An Empirical Analysis of the Antecedents of Knowledge Management Strategies,** doctoral dissertation**,** Nova Southeastern University.

Zillman, M. (2015). **Managing Information Overload Resources**.Virtual Private Library. Available at: http://whitepapers.virtualprivatelibrary.net/Managing_Information_Overload_Resources.pdf (25/12/2015)

# الملحقات

## ملحق رقم (1)

## كتاب تسهيل مهمة من مديرية التعليم الخاص في محافظة العاصمة عمان إلى المدارس الخاصة لتطبيق الاستبانة

جامعة الشرق الأوسط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY

Faculty of Educational Sciences

كلية العلوم التربوية

ك ع ت/ خ /1/33
التاريخ: 2016/04/11

**مديرية التعليم الخاص المحترمين**

تقوم الطالبة "**لبنى يونس علي شعبان**" بإجراء دراسة ميدانية بعنوان: "**عبء المعلومات الإلكترونية وعلاقته بإتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان**" استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرّم بتسهيل مهمة تطبيق الباحثة لاداة الدراسة وذلك من أجل الإسهام في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة تهم التربية والتعليم .

ونحن إذ نشكر معاليكم على كل تعاون واهتمام تقدمونه في هذا الشأن، فإننا نؤكد بأن المعلومات التي ستحصل عليها الباحثة ستبقى سرّية، ولن تُستخدم إلاّ لأغراض البحث العلمي فقط.

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير**

**عميد كلية العلوم التربوية**

**د. عاطف أبو حميد**

MEU
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Faculty of Educational Sciences

نسخة: الصادر الخارجي

هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626 + ص.ب: 383، عمان 11831، الأردن
Tel: +9626 4790222 Fax: + 9626 4129613 P.O. Box 383, Amman 11831, Jordan
e-mail:info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo

# ملحق رقم (2)
## أدتا الدراسة/ نسخة المحكمين
## بسم الله الرحمن الرحيم

**جامعة الشرق الأوسط**

**الأستاذ المحكم الفاضل........................المحترم**

**السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:**

**أما بعد:**

تجري الباحثة دراسة ميدانية بعنوان:" **عبء المعلومات وعلاقته بإتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في محافظة العاصمة عمان**" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، بجامعة الشرق الأوسط في عمان.

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة وكفاءة ومعرفة واسعة في مجال تخصصكم، يرجى التكرم بتحكيم هاتين الاستيبانتين، وإبداء رأيكم في فقرات الإستيبانتين، وذلك سعياً لوصول الاستيبانتين للمستوى الذي يسمح بتطبيقهما على عينة الدراسة.

**شاكرة لكم حسن تعاونكم**

**وأسأل الله أن يجزيكم خير جزاء**

**الباحثة: لبنى يونس شعبان**

**رقم الهاتف: 0787666640**

**العوامل الديموغرافية (الشخصية)**

يرجى وضع إشارة (x) في المربع المناسب:

**1- الجنس :** ☐ ذكر ☐ انثى

**2- العمر :** ☐ اقل من 30 سنة ☐ 30 – أقل من 35 سنة

☐ 35- أقل من 45 ☐ 45 سنة فما فوق

**3-المؤهل العلمي :** ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالٍ

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

**4-الخبرة العملية:** ☐ أقل من خمس سنوات

☐ من خمس سنوات إلى أقل من (10) سنوات

☐ من (10) سنوات فأكثر

## استبانة عبء المعلومات بصورتها الأولية

يرجى وضع الإشارة (X) في المكان المناسب إزاء كل عبارة من العبارات الآتية، أو اقتراح التعديل المناسب:

| الرقم | الفقرة | صلاحية الفقرة | | بحاجة الى تعديل | التعديل المقترح |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ملائمة | غير ملائمة | | |
| 1 | تستخدم المدرسة الأجهزة المطلوبة للحصول على المعلومات الملائمة. | | | | |
| 2 | تستخدم المدرسة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية المختلفة. | | | | |
| 3 | يتوافر في المدرسة أجهزة حديثة للتعامل مع المعلومات المختلفة. | | | | |
| 4 | تحرص المدرسة على تحديث البرمجيات المستخدمة في عملياتها. | | | | |
| 5 | تحقق الأجهزة جودة في النشاط المطلوب. | | | | |
| 6 | تعدد قنوات هذه المعلومات يؤدي إلى صعوبة وعدم مقدرة في فلترة المعلومات. | | | | |
| 7 | تقلل الأجهزة المستخدمة من حجم المحفوظات والورق والملفات. | | | | |
| 8 | تسهم هذه الأجهزة في توفير واسترجاع المعلومات بسهولة من أجل تحديد الهدف. | | | | |
| 9 | توظف المدرسة مبرمجين للتعامل مع البيانات المتوافرة. | | | | |
| 10 | توظف المدرسة مشغلي الأجهزوالمعدات من ذوي الإختصاص. | | | | |
| 11 | يتوافر في المدرسة وحدة للصيانة والمتابعة. | | | | |
| 12 | وجود جهة مسؤولة عن المشكلات التي يواجهها العاملون ومتابعة سير العمل. | | | | |
| 13 | تتمتع الجهة المسؤولة بعلاقة جيدة مع مستخدمي النظام وتفهم احتياجاتهم. | | | | |
| 14 | تمتلك المدرسة وحدة صيانة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15 | تشكل الأجهزة الإلكترونية عبئاً معرفياً على العاملين في المدرسة. | | | | |
| 16 | يتوفر لدى المدرسة قاعدة بيانات شاملة. | | | | |
| 17 | يؤثر العبء الإلكتروني على تعامل أقسام المدرسة ودوائرها الداخلية في اتخاذ القرارات. | | | | |
| 18 | تساعد نظم المعلومات في تمكين المدير في عمله. | | | | |
| 19 | يؤدي ازدياد العبء التكنولوجي إلى ارباك وتشتيت المديرين. | | | | |
| 20 | ينعكس العبء التكنولوجي على قدرة المدرسة في السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية. | | | | |
| 21 | لا يتوافر مختصون من ذوي الكفاءة في التعامل مع تدفق المعلومات الإلكترونية. | | | | |
| 22 | تعمل المدرسة على توليف المعلومات التي يتم جمعها من مصادر متعددة، من أجل توليد معرفة جديدة. | | | | |
| 23 | تتبنى المدرسة سياسات متطورة في البحث والتطوير لتوليد معارف جديدة.. | | | | |
| 24 | أواجه صعوبة كبيرة في التعامل مع كم المعلومات الكثيرة نتيجة التعامل مع التكنولوجيا. | | | | |
| 25 | توفر الأجهزة الإلكترونية كماً كبيراً من المعلومات. | | | | |
| 26 | يؤثر كم المعلومات الإلكترونية سلباً على أدائي في الإدارة. | | | | |
| 27 | أشعر بمزيد من الأمن عند حصولي على مزيد من المعلومات. | | | | |
| 28 | نظم المعلومات المتوافر ملائم لتلبية الاحتياجات المعلوماتية على كافة المستويات الإدارية، وفي مختلف المجالات الوظيفية. | | | | |
| 29 | يدعم نظام المعلومات المستخدم العمل الجماعي. | | | | |
| 30 | يساعد نظام المعلومات المستخدم المديرين في اتخاذ القرارات بطريقة سليمة. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | يساعد نظام المعلومات الموجود في المدرسة في توفير الوقت والجهد. | 31 |
| | | | | يساعد نظام المعلومات في تقليل الأخطاء في العمل. | 32 |
| | | | | يسهل نظام المعلومات في المدرسة أدائي للمهام المطلوبة. | 33 |

**استبانة اتخاذ القرارات بصورتها الأولية**

يرجى وضع اشارة (X) في المكان المناسب إزاء كل عبارة من العبارات الآتية، أو اقتراح التعديل المناسب:

| الرقم | الفقرة | صلاحية الفقرة | | بحاجة الى تعديل | التعديل المقترح |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **ملائمة** | **غير ملائمة** | | |
| 1 | يتم عقد دورات تدريبية للإداريين للاستفادة من المعلومات التي يتم جمعها في اتخاذ القرارات. | | | | |
| 2 | يقوم أفراد النظام بجمع المعلومات من أقسام المدرسة و تخزينها لاتخاذ القرارات. | | | | |
| 3 | يساعد نظام المعلومات في توفير معلومات دقيقة لاتخاذ القرارات | | | | |
| 4 | يقدم النظام المستخدم معلومات كافية لاتخاذ القرارات. | | | | |
| 5 | يقوم النظام بتوفير المعلومات حين الحاجة إليها للمساعدة في اتخاذ القرارات. | | | | |
| 6 | نظام المعلومات المستخدم يساعد على تحسين اتخاذ القرارات. | | | | |
| 7 | يساعد نظام المعلومات في توفير حلولاً مناسبة للمشكلات. | | | | |
| 8 | يساعد نظام المعلومات على التنبوء بالمشكلات. | | | | |
| 9 | يتميز نظام المعلومات بالمرونة بحيث يمكن تعديله عند الحاجة لذلك. | | | | |
| 10 | تساعد المعلومات الكثيرة المتوافرة في تخطيط أمثل لاتخاذ القرارات. | | | | |
| 11 | ينظم النظام بيانات تساعد الإداريين في اتخاذ القرارات السليمة. | | | | |
| 12 | أعتمد على نظام المعلومات عند اتخاذ القرارات | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | أشارك المعلمين بعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمجال عملهم. | 13 |
| | | | | تؤثر المعلومات الكثيرة سلباً في عملية اتخاذ القرارات. | 14 |
| | | | | تساعد المعلومات الكثيرة التي يتم جمعها إلكترونياً في عملية متابعة تنفيذ القرارات. | 15 |
| | | | | يساعدني نظام المعلومات في التمييز أو المقارنة بين البدائل المتاحة في عملية اتخاذ القرارات. | 16 |
| | | | | القرارات المالية تتلاءم مع الأهداف العامة للمدرسة. | 17 |
| | | | | لدي القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب. | 18 |
| | | | | أشكل فريقاً متخصصاً لمساعدتي في اتخاذ القرارات. | 19 |
| | | | | أتواصل مع فريق العمل عن طريق تبادل نظام المعلومات. | 20 |
| | | | | أقوم بتوزيع الأدوار والمهام بين أعضاء الفريق لتقديم التوصيات | 21 |
| | | | | أستعين بالتوصيات المقدمة إلي من فريق العمل في اتخاذ القرارات. | 22 |
| | | | | أتخذ قرارات مالية اعتماداً على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات. | 23 |
| | | | | أقوم بالتخطيط لعملية اتخاذ القرارات. | 24 |
| | | | | أضع مخططاً زمنياً لمتابعة القرارات. | 25 |
| | | | | أقوم بالإشراف على تنفيذ القرارات. | 26 |
| | | | | أقيم نتائج القرارات للاستفادة منها. | 27 |

## ملحق رقم (3)
## ترتيب أسماء الأساتذة المحكمين لأداتي الدراسة

| الرقم | الأسم | مكان العمل |
|---|---|---|
| .1 | الأستاذ الدكتور عباس مهدي الشريفي | جامعة الشرق الأوسط |
| .2 | الأستاذ الدكتور عبدالحافظ سلامة | جامعة الشرق الأوسط |
| .3 | الأستاذ الدكتور محمود الحديدي | جامعة الشرق الأوسط |
| .4 | الأستاذ الدكتور هاني الطويل | الجامعة الأردنية |
| .5 | الأستاذ الدكتور أحمد الخوالدة | الجامعة الأردنية |
| .6 | الأستاذ الدكتور عبدالله الدليمي | جامعة العلوم الإسلامية |
| .7 | الدكتور محمد القداح | جامعة الشرق الأوسط |
| .8 | الدكتور محمد فلاح الخوالدة | جامعة العلوم الإسلامية |
| .9 | الدكتورة ملك الناظر | جامعة الشرق الأوسط |
| .10 | الدكتور طلال يوسف أبو عمارة | جامعة الشرق الأوسط |
| .11 | الدكتور عباس عبدالحليم عباس | الجامعة العربية المفتوحة |
| .12 | الدكتورة يارا الفايز | جامعة البتراء |

## ملحق رقم (4)

## أدتا الدراسة بالشكل النهائي

**جامعة الشرق الأوسط**
**كلية العلوم التربوية**
**قسم الإدارة و القيادة التربوية**

**الأخ الكريم، الأخت الكريمة........................المحترمين.**

**السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:**

**أما بعد:**

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان:" **عبء المعلومات وعلاقته بإتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان"** وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، بجامعة الشرق الأوسط في
عمان.

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة و كفاءة ومعرفة واسعة في مجال تخصصكم، يرجى التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بموضوعية، علماً بان المعلومات ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرة لكم حسن تعاونكم

**الباحثة**

**لبنى يونس شعبان**

**العوامل الديموغرافية (الشخصية)**

يرجى وضع إشارة (x) في المربع المناسب:

**1- الجنس :** ☐ ذكر ☐ انثى

**2- العمر :** ☐ اقل من 30 سنة ☐ 30 – أقل من 35 سنة

☐ 35- أقل من 45 سنة ☐ 45 سنة فما فوق

**3-المؤهل العلمي :** ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالٍ

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

**4-الخبرة العملية:** ☐ أقل من خمس سنوات

☐ من خمس سنوات إلى أقل من (10) سنوات

☐ من (10) سنوات فأكثر

**5-المنصب الوظيفي:** ☐ مدير عام ☐ مدير مرحلة مدرسية

☐ مساعد مدير ☐ مشرف

## استبانة عبء المعلومات الإلكترونية

يرجى وضع الإشارة (X) في المكان المناسب إزاء كل عبارة من العبارات الآتية:

| الرقم | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تستخدم المدرسة الأجهزة المطلوبة للحصول على المعلومات الملائمة للإداريين في المدرسة. | | | | | |
| 2 | تدعم المدرسة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية. | | | | | |
| 3 | تعمل المدرسة على توفير وحدة للصيانة والمتابعة. | | | | | |
| 4 | تحرص المدرسة على تحديث البرمجيات المستخدمة في عملياتها. | | | | | |
| 5 | تخدم الأنظمة الهدف المراد تحقيقه. | | | | | |
| 6 | يؤدي تعدد القنوات المعلوماتية إلى صعوبة فلترة المعلومات. | | | | | |
| 7 | تقلل الإدارات من حجم المحفوظات الورقية. | | | | | |
| 8 | تسهم الأنظمة في استرجاع المعلومات بسرعة من أجل تحديد الهدف. | | | | | |
| 9 | تعمل المدرسة على توظيف فنيين متخصصين للتعامل مع البيانات المتوافرة. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | يوجد في المدرسة جهة مسؤولة عن معالجة المشكلات التي يواجهها العاملون. | | | | | |
| 11 | تتمتع الجهة المسوؤلة بعلاقة جيدة مع مستخدمي النظام | | | | | |
| 12 | تعاني المدرسة من نقص ذوي الكفاءة في التعامل مع تدفق المعلومات الإلكترونية | | | | | |
| 13 | تشكل الاجهزة الالكترونية عبئاً معرفياً على الإداريين في المدرسة | | | | | |
| 14 | تتوفر في المدرسة قاعدة بيانات شاملة. | | | | | |
| 15 | تمكن نظم المعلومات الإلكترونية المدير في عمله. | | | | | |
| 16 | يؤدي ازدياد العبء الإلكتروني إلى ارباك المديريين. | | | | | |
| 17 | ينعكس العبء الإلكتروني على مقدرة المدرسة على السيطرة على متغيرات العمل في البيئة الالكترونية. | | | | | |
| 18 | تولد المدرسة معارف جديدة عن طريق توليف المعلومات التي تجمع من مصادر متعددة. | | | | | |
| 19 | تواجه المدرسة صعوبات كبيرة في التعامل مع كم المعلومات الكثيرة نتيجة التعامل مع التكنولوجيا. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | يؤثر كم المعلومات الإلكترونية سلباً على أدائي في الإدارة. | 20 |
| | | | | | توفر قاعدة البيانات الإلكترونية كماً كبيراً من المعلومات. | 21 |
| | | | | | يشعر الإداريون بمزيد من الأمن الوظيفي عند حصولهم على مزيد من المعلومات. | 22 |
| | | | | | يدعم نظام المعلومات المستخدم العمل التعاوني. | 23 |
| | | | | | يساعد نظام المعلومات المستخدم الإداريين على اتخاذ القرارات بطريقة سليمة. | 24 |
| | | | | | يساعد نظام المعلومات الموجود في المدرسة في توفير الوقت. | 25 |
| | | | | | يساعد نظام المعلومات في تقليل الأخطاء في العمل. | 26 |
| | | | | | يسهل نظام المعلومات في المدرسة أداء الإداريين للمهمات المطلوبة. | 27 |
| | | | | | تلبي نظم المعلومات الإحتياجات المعلوماتية المختلفة على كافة المستويات الإدارية. | 28 |
| | | | | | أدى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي. | 29 |

## استبانة اتخاذ القرارات

يرجى وضع اشارة (X) في المكان المناسب إزاء كل عبارة من العبارات الآتية:

| الرقم | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يجرى عقد دورات تدريبية بإستمرار للإداريين للاستفادة من المعلومات التي تجمع لعملية اتخاذ القرارات. | | | | | |
| 2 | يجمع أفراد النظام المعلومات من أقسام المدرسة للإستفادة منها عند عملية اتخاذ القرارات. | | | | | |
| 3 | يساعد نظام المعلومات في توفير معلومات دقيقة عند الحاجة لاتخاذ القرارات. | | | | | |
| 4 | يقدم النظام المستخدم معلومات كافية لتحسين عملية إتخاذ القرارات. | | | | | |
| 5 | ينظم النظام المستخدم البيانات بحيث تساعد الإداريين على اتخاذ القرارات المناسبة. | | | | | |
| 6 | يوفر نظام المعلومات الحلول المناسبة للمشكلات. | | | | | |
| 7 | يساعد نظام المعلومات في التببؤ بالمشكلات. | | | | | |
| 8 | يتميز نظام المعلومات بالمرونة بحيث يمكن تعديله عند الحاجة. | | | | | |
| 9 | تساعد المعلومات الكثيرة المتوافرة في اتخاذ القرارات المناسبة. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | يجري الإعتماد على نظام المعلومات عند اتخاذ القرارات. | 10 |
| | | | | | أحرص على مشاركة المعلمين بعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمجال عملهم من خلال استخدام نظام المعلومات. | 11 |
| | | | | | تساعد المعلومات الكثيرة التي تجمع إلكترونياً في عملية متابعة تنفيذ القرارات. | 12 |
| | | | | | توفر المعلومات الدقيقة يزيد من فعالية قراراتك. | 13 |
| | | | | | يساعد نظام المعلومات في المقارنة بين الأبدال المتاحة في عملية اتخاذ القرارات. | 14 |
| | | | | | تتلاءم القرارات المالية و الأهداف العامة للمدرسة. | 15 |
| | | | | | جميع المعلومات التي تصل الإداريين من نظم المعلومات ضرورية لإتخاذ القرارات. | 16 |
| | | | | | أمتلك المقدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب بالإستعانة بنظام المعلومات. | 17 |
| | | | | | أشكل فريقاً متخصصاً لمساعدتي في اتخاذ القرارات | 18 |
| | | | | | أتواصل مع فريق العمل عن طريق تبادل نظام المعلومات. | 19 |
| | | | | | أوزع المهام بين أعضاء الفريق لتقديم التوصيات. | 20 |
| | | | | | أستعين بالتوصيات المقدمة لي من فريق العمل في اتخاذ القرارات. | 21 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | أخطط لعملية اتخاذ القرارات بالإعتماد على نظام المعلومات. | | | | | |
| 23 | أضع مخططاً زمنياً لمتابعة تنفيذ القرارات. | | | | | |
| 24 | أتنبأ بنتائج قراراتي لأضع خططاً بديلة. | | | | | |
| 25 | أشرف على تنفيذ القرارات. | | | | | |
| 26 | أقيم نتائج القرارات للإستفادة منها. | | | | | |